



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Plan de gobierno electrónico para la Gestión administrativa en la
Municipalidad de Villa Puerto Pizarro - Tumbes, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vergaray Armanza, Luis Orlando (ORCID: 0000-0002-0050-2145)

ASESOR:

Dr. Sandoval Ríos, José Elías (ORCID: 0000-0002-3453-1091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por estar conmigo en todo momento dándome su guía y fuerza necesaria para seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten y poder lograr mis objetivos y metas trazadas en la vida.

A mis queridos Padres Luis y María por brindarme su incondicional apoyo a pesar de las vicisitudes de la vida y demostrarme constantemente su infinito amor, dándome la motivación necesaria para salir adelante cada día.

A mi esposa Susan, amiga fiel compañera, que con su amor y comprensión siempre me anima a realizar mis metas.

A mis amadas hijas Suluana y Briana por ser mi motor y motivo de Superarme constantemente en la vida.

Luis Orlando

Agradecimiento

A la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro, específicamente a su Alcaldesa actual Ing. Jeny del Pilar Soto Villavicencio, por brindarme su apoyo en todo momento, facilitándome la información y documentación disponible para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, prestigiosa casa de estudios, por la formación académica de posgrado durante la permanencia en sus aulas y a los docentes del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, por su dedicación y esfuerzo permanente en nuestra formación académica.

Al Dr. José Elías Sandoval Ríos, docente investigador del Programa de Maestría en Gestión Pública y asesor metodólogo de la presente tesis, por su acertada asesoría y dirección en el presente trabajo de investigación.

A mis compañeros del Programa de Maestría en Gestión Pública, quiénes me brindaron su amistad y compañerismo durante esta importante etapa de mi vida

El Autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	15
3.3. Escenario de estudio.....	19
3.4. Participantes	20
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	21
3.6. Procedimiento	22
3.7. Rigor científico	23
3.8. Método de análisis de datos.....	23
3.9. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4.1 Resultados	25
4.2 Discusión.....	42
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49

REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	53

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Página social en Facebook de la MVPP	26
Figura 2 Mapa geográfico del DPP	30

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Respuesta de la Pregunta 1 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles	27
Tabla 2 Respuesta de la Pregunta 2 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles	32
Tabla 3 Respuesta de la Pregunta 3 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles	35
Tabla 4 Respuesta de la Pregunta 4 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles	38
Tabla 5 Respuesta de la Pregunta 5 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles	41

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo desarrollar un plan de gobierno electrónico para la gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en el distrito de Tumbes, durante el año 2021. La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo con la participación de los principales funcionarios de esta entidad siendo facilitadores de información básica de la situación actual de la entidad en estudio, a quienes se aplicó una entrevista general y específica a partir de una guía diseñada; adicionalmente, se recurrió al análisis documental para poder analizar y explicar la elaboración de la propuesta indicada. Se obtuvo como resultado el desarrollo de un plan de gobierno electrónico orientado a brindar una mejor disposición de todos servicios administrativos en línea que ofrece la municipalidad empleando el uso de tecnologías de la información y comunicación; además los funcionarios entrevistados explicaron la importancia y necesidad de innovar el uso del servicio electrónico con todos los involucrados (internos y externos) del gobierno local. La conclusión general del trabajo fue que esta investigación representa la fundamentación científica y técnica para la implementación de un plan de gobierno electrónico que mejore la gestión administrativa de la municipalidad a partir del año 2022.

Palabras clave: Plan, Gobierno electrónico, Gestión administrativa, Gobierno Local, Innovación.

Abstract

The objective of this research work was to develop an e-government plan for administrative management in the Municipality of Villa Puerto Pizarro in the district of Tumbes, during the year 2021. The research was conducted under the qualitative approach with the participation of the main officials of this entity as facilitators of basic information of the current situation of the entity under study, to whom a general and specific interview was applied based on a designed guide; additionally, documentary analysis was used to analyze and explain the development of the indicated proposal. The result was the development of an e-government plan aimed at providing a better availability of all administrative services offered by the municipality online using information and communication technologies; in addition, the interviewed officials explained the importance and need to innovate the use of the electronic service with all those involved (internal and external) of the local government. The general conclusion of the work was that this research represents the scientific and technical basis for the implementation of an e-government plan to improve the administrative management of the municipality as of the year 2022.

Keywords: Plan, E-government, Administrative management, Local government, Innovation.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación a realizar este trabajo de investigación fue porque con el desarrollo y aumento de la globalización, así como la consolidación de la sociedad de la información tomará una actitud positiva, eficaz y decidida hacia el proceso de modernización nacional y administrativa, con el propósito de integrar fuertemente el empleo de las tecnologías de la información y comunicación complementado con otras tecnologías y herramientas en diversas áreas de gestión. Así, a través del e-gobierno, la ciudad de Villa Puerto Pizarro utilizará las TIC para fortalecer los servicios e información otorgada a sus ciudadanos, incrementando la efectividad de la administración, y mejorando significativamente la transparencia y el control público de la municipalidad en estudio.

A nivel internacional, se tiene que el mayor porcentaje de los países comprendidos en Latinoamérica y el Caribe emplean una estrategia de e-Government. Según Flores, Hernández y Garay (2020) hoy en día, se vive un escenario de cambios diversos en los productos ofertados sobre todo con el uso de dispositivos móviles y ordenadores; aún se mantiene una brecha digital entre las organizaciones públicas y privadas, pero se puede también observar que hay un deseo político de parte del gobierno de turno en formar parte de esta era digital haciendo uso de las TIC para lograr un avance en desarrollo tecnológico comunitario mejorando la facilitación de servicios a través de herramientas con alto valor tecnológico (TEC, 2021).

Por su parte García e Iglesias (2017), también implica la capacidad de uso de estas herramientas y medios en esta parte del mundo, así lo indica uno de los estudios de BID (Banco Interamericano de Desarrollo), donde se pone en evidencia que existe un bajo porcentaje de trámites en línea, pues aún no se digitaliza las operaciones que un ciudadano debe realizar en su día a día. Para Pando y Fernández (2015) la política de cero papeles es aún una utopía, el camino hacia un gobierno electrónico ya cuenta con experiencias exitosas en algunos países del mundo; sin embargo, existe un desnivel tecnológico en el avance de los gobiernos participantes. Esto es propio de cada país o región estudiada, aunque se evidencia más en países con escasos recursos informáticos.

A nivel nacional, nuestro país ha incursionado en un proceso de reforma pública y concurrencia de la modernización del gobierno, sobre todo en sus entidades y organismos públicos. Según la Secretaría de Gobierno Digital (SGD-PCM, 2021) esta iniciativa es dirigida por la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) y lo que se busca es disponer de una gestión efectiva, sin ocultamientos, con inclusión, actualizada e integradora sobre la base de atender oportunamente todos los requerimientos del ciudadano generando una satisfacción permanente de sus expectativas teniendo la posibilidad de arriesgarse a hacer que las cosas malas sean más efectivas sin cambiar el proceso. Por tanto, esta iniciativa de modernización va más allá del uso de las TIC y la transformación de la cultura organizacional.

Según el DS N°004-2013-PCM (DS-004-2013-PCM, 2013) del 09 de enero del 2013, se aprobó el documento de modernización del sector público en cuanto a su política de turno de cara al 2021. Este documento se generó con la participación de profesionales especialistas con experiencia reconocida y el compromiso de las autoridades y funcionarios de turno, tanto a nivel regional como local; también participaron los representantes de los gobiernos de cada región y de los municipios en provincia y distritos. Se debatió las principales ideas de reforma y modernización del aparato público con el consenso de todas las partes involucradas asegurando una visión unificada que sirve como guía para la implementación sistemática de componentes.

Para Valdiviezo del Carpio (2015), la práctica ciudadana no va de la mano con lo anterior, pues si realizamos una encuesta al ciudadano peruano sobre sus impresiones al momento de llevar a cabo un trámite, su opinión es completamente distinta a lo esperado por parte del gobierno, una triste realidad. No obstante, el decreto supremo comentado en el párrafo anterior, sostiene que el Perú está inmerso en un proceso de modernización de su aparato público; para ello, nace el e-Government, para formar parte de este gran cambio; por lo cual, se debe hacer de conocimiento público todos los beneficios que trae consigo su uso en pro de la modernización de su gestión y reforma pública (Rodríguez, 2014)

A nivel local, la realidad no es tan diferente a lo esperado. Según el DL-1412 (2021), ley que pretende gestionar datos, servicios y arquitectura digital,

interacción, seguridad informática y legislación con el propósito de construir un nivel de gestión de gobierno digital; sin embargo, los municipios provinciales y distritales se mantienen estáticos y sin capacidad de reacción a pesar de que existe esta normativa que respalda la iniciativa de aplicar un gobierno digital en el presente. Al realizar la investigación del caso, se observa que uno de los principales motivos se debe a que existe un desconocimiento y aprovisionamiento de recursos tecnológicos para la implementación de un portal web institucional en cada entidad pública. Se evidencia una ausencia de compromiso y decisión de política de gobierno por priorizar el cambio tecnológico en sus operaciones ediles (Acuerdo Nacional, 2016).

En este contexto, se tiene a la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en Tumbes que, como toda entidad pública que desea modernizarse, demostrar la necesidad de un plan de gobierno electrónico para establecer un camino estratégico sobre cómo el sector público puede transformarse mediante la implementación de modelos de negocio que aprovechen el potencial de las nuevas tecnologías, aprovechando en su máxima expresión el uso de las TIC en el funcionamiento de la municipalidad y, de esta forma agilizar las operaciones administrativas que llevan a cabo los ciudadanos; también, generar mejor transparencia en la labor pública, incrementar la efectividad de los variados servicios ofertados al ciudadano e incluso, siendo una forma conveniente de lucha contra la corrupción (CEPAL-ILPES, 2016).

De acuerdo a lo manifestado anteriormente, se realizó una investigación sobre el desarrollo de un plan de e-government para la gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en Tumbes durante el presente año, teniendo en cuenta todas aquellas iniciativas para incluir el uso de al menos cinco etapas, incluyendo el uso de TIC en la gestión interorganizacional de las ciudades centralizadas, incluyendo la identificación, coherencia, ejecución y perfeccionamiento de políticas públicas. como: presencia, información, interacción, transacción y transformación electrónica en la municipalidad. De esta forma, fue necesario la *formulación del problema general*: ¿Cómo un plan de gobierno electrónico contribuye a la gestión administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en el distrito de Tumbes, durante el año 2021?

Esta investigación se *justifica* por las siguientes razones: *Conveniencia*, dado que el gobierno electrónico constituye una necesidad para brindar mejores servicios a todo tipo de usuario; *Relevancia social*, porque a través del gobierno digital se genera un óptimo desempeño del servicio público con mayor interacción con el ciudadano, fácil acceso a la información y transparencia; *Implicancia práctica*, porque a través de la plataforma del gobierno digital, se puede superar los problemas de comunicación e interconexión entre la población y municipalidad; *Valor teórico*, porque genera medios digitales de acceso abierto sobre todo en ciudadanos que no cuentan con recursos tecnológicos y, finalmente, presenta *Utilidad metodológica*, porque permite reducir la brecha informática de aquellas personas que no cuentan con conocimiento en el uso de las TIC.

El *objetivo general* de la investigación fue desarrollar un plan de gobierno electrónico para la gestión administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en el distrito de Tumbes, durante el presente año 2021. Para lograr esto, se consideró los siguientes *objetivos específicos*: analizar la presencia electrónica de la gestión administrativa de la Municipalidad; explicar la información urbano-económica electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad; explicar la interacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad; describir la transacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad y fomentar la transformación electrónica en la gestión administrativa de la Municipalidad.

II. MARCO TEÓRICO

González-Bustamante et al. (2020) en su artículo sobre determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades - Chile afirman que, se estudiaron medidas de gestión de energía y reguladores urbanos en las cinco regiones más pobladas de Chile. Las estimaciones de tarifas eléctricas del 2016, descritas y mencionadas, permitieron evaluar la prestación de servicios digitales en cualquier área de gobierno local. Los índices se analizaron utilizando un modelo de registro en línea. Los hallazgos indicaron la variación del tamaño y el alcance requeridos para la ejecución de estrategias en e-government. Los resultados evidencian que el sistema de distribución espacial en la capital, generó importantes decisiones sobre el desarrollo de los servicios. Se eligió este antecedente por su aporte en los determinantes del e-government en los municipios.

Ríos (2020) en su artículo sobre el *sistema de registro electrónico de obra pública con transparencia y rendición de cuentas como herramienta de gobierno abierto* - México afirma que, al contar con un gobierno moderno y competente, el gobierno tuvo que desarrollar la capacidad de utilizar diversas herramientas tecnológicas; dentro de ellas, el gobierno electrónico y el gobierno abierto, las tendencias administrativas actuales que se complementan entre sí, y la tecnología para facilitar el proceso administrativo contribuyendo a la transparencia y la aclaración de cuentas mediante de la comunicación mediante el uso de un registro electrónico denominado BESOP (libro de registro electrónico para la supervisión de obras públicas). Se eligió este antecedente por el aporte que tiene un software de registro electrónico de obra de carácter público en la transparencia de su gestión.

De Araujo et al. (2018) en su artículo sobre *electronic government services - Brazil* sostienen que, se analiza cómo la disponibilidad de Internet y sus estrategias afectan el uso de los servicios de Internet por parte del gobierno brasileño. Este estudio se basa en el Amartya Sen del enfoque de habilidad para las encuestas de Micro datos de las TIC, para lo cual se asoció el Centro de Información y Desarrollo Ciudadano en 2013. Se genera la posibilidad de aceptar servicios electrónicos gubernamentales en el impacto de Internet (oportunidad personal) lo cual influyó mucho en el hogar o en el lugar de trabajo. Por lo tanto, existen diferentes tipos de experiencia de usuario cuando se utilizan otros recursos de Internet. Este

antecedente fue seleccionado por el aporte del estudio sobre los servicios de e-government en Brasil sobre la base del acceso de los usuarios a Internet.

Przebylłowicz et al. (2018) en su artículo sobre *the use of information and communication technology to characterize municipalities - Brazil* manifiestan que, si se considera las características de la infraestructura y el uso de las TIC en las ciudades brasileñas, se debe tomar en cuenta el potencial de mejoras en los servicios de gobierno electrónico y los servicios urbanos inteligentes. En Múnich, una encuesta interdisciplinaria por conglomerados realizada con datos de la encuesta de 2014 identificó otros cuatro grupos con diferentes necesidades de desarrollo de gobierno electrónico y servicios de ciudad inteligente que reflejan necesidades de servicio específicas. Se eligió este antecedente porque realizó un estudio del uso de las TIC para caracterizar a los municipios en su necesidad de implementar iniciativas de e-government e instituciones inteligentes.

Binimelis-Espinoza (2017) en su artículo sobre *gobierno electrónico como tecnología de inclusión social - Chile* sostienen que, el e-government es un instrumento de política pública inminente para cambiar el comportamiento del gobierno y las actividades profesionales de atención social. Aprovecha los desafíos éticos y políticos del ejercicio profesional para la labor social en presentar un resumen crítico de la autonomía por medios neutrales o ideológicamente definidos. Se consideró el desarrollo de ciudadanos y la inclusión social que pudieran entender la influencia de las TIC para la integración social en la comunidad y la vida, brindando una alternativa al negocio en la sociedad. Se eligió este antecedente por el aporte de cómo el gobierno electrónico facilita una tecnología de inclusión social.

Salah (2017) en su tesis sobre *Modelo de gobierno y gestión de TI basado en la estrategia de gestión del riesgo - Colombia* propuso una prueba de gobernanza de TI del Ministerio de Educación del Magdalena. Obtenga una descripción general de la estructura y los procesos de gobierno de una entidad, evalúe la madurez, identifique el empleo del desarrollo tecnológico en varios procedimientos y soluciones TI. El proceso de gestión del alcance se manifiesta como un caso de estudio para identificar los factores de riesgo de TI de la entidad que pueden ser generados por este proceso, planificar la mitigación y continuar gestionando el nivel

de riesgo de TI completo del proceso a través de la innovación. Se eligió este antecedente por el aporte del modelo de gobierno TI para la entidad pública.

AKKOÇ (2019) en su tesis sobre la *aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública del RENIEC* de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima, Perú afirma que, la gestión está relacionada con la importancia de la fiscalización del RENIEC por parte de la Fiscalía Suprema de Lima. La muestra estuvo formada por 48 expertos. Los resultados de la investigación fueron realizados mediante un análisis relativamente comparativo y una investigación intensiva para determinar el nivel de adaptación utilizando la prueba de Spearman. Se concluyó que se manifiesta una positiva correlación de 0.882 entre las autoridades de poder y las variables administrativas. Se eligió este antecedente por el estudio sobre la puesta en práctica del e-government y su función óptima en la gestión pública de una entidad pública como RENIEC.

Chacon (2019) en su tesis sobre el *diseño de un instrumento de medición del grado de cumplimiento de e-government en los gobiernos locales* de la Pontificia Universidad Católica - Lima, Perú afirma que, para lograr la transformación digital, el gobierno peruano se ha esforzado durante varios años en implementar iniciativas de gobierno electrónico que incluyan elementos dependientes a través de políticas nacionales basado en plataformas tecnológicas públicas. De esta manera, se presenta como una alternativa al diseño del problema identificado, como una herramienta de medición para verificar el avance de la implementación del gobierno electrónico. Se eligió este antecedente por el estudio sobre como diseñar un mecanismo para medir la terminación de edificios gubernamentales en la comunidad nacional.

Simon Aylas (2018) en su tesis sobre *gobierno electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha* de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco, Perú sostiene que, en el análisis del municipio Distrital de Yanacancha, se buscó establecer los componentes de gobierno digital que afectan a la administración pública de este municipio. Además, se formula un planeamiento estratégico de gobierno digital. En esta investigación, se aplicó una distribución estadística t determinando el intervalo de confianza esperado para la aceptación de la hipótesis planteada. Se eligió este antecedente por el estudio

realizado sobre el grado de afinidad existente entre e-government y la gerencia pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha Pasco.

Chucuya Gomez (2017) en su tesis sobre el *modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de Chucuito Juli* de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno , Perú manifiesta que, el propósito de su investigación se orientaba a crear un modelo de e-Government que trajera ventajas a la administración pública del municipio generando una cultura ágil de los servicios públicos comunitarios. El método empleado fue la metodología RUP y modelado de negocio digital; también, se consideró el uso de pruebas de calidad de software. El resultado obtenido evidenció que hay un 56% de aceptación del modelo de e-Government para la administración pública del municipio sobre todo a nivel de trámite documentario vía web y una atención mediante canales digitales. El aporte del presente antecedente fue por el estudio realizado sobre la creación de un modelo de e-gobierno municipal.

Narrea Laura (2017) en su tesis sobre *modelando el e-gov: factores para el proyecto de la política de e-government* de la Pontificia Universidad Católica - Lima, Perú manifiesta que, se comprobó la evolución de la política de e-gobierno, así como recomendaciones para mayor aclaración bajo la dirección de la PCM. Se impusieron tres factores: (1) asuntos internacionales a través de mecanismos de transferencia de políticas en escenarios favorables. (2) prevención de la existencia de emprendedores políticos en escenarios futuros para la creación de un sistema que pueda crear sistemáticamente nuevas herramientas de e-gobierno, y (3) dada la baja capacidad estatal, el proceso, en definitiva, se muestra apto para contribuir. Se eligió este antecedente por la creación de un modelo de e-gobierno para explicar la evolución del diseño de su política a través del tiempo.

Calle Silva (2021) en su tesis sobre *e-government y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud* de la Universidad Privada César Vallejo - Trujillo, Perú empleó estudios cuantitativos, no experimentales, de enfoque transversal, diseño causal, población 700, muestra probabilística 245 colaboradores. Las herramientas utilizadas fueron dos encuestas. Como resultado, el 95,5% de los encuestados cree que su hospital tiene un nivel medio a alto de gobierno digital, y el 75,9% un nivel regular; el 47,3% cree que un alto nivel de e-government impacta significativamente en el desempeño

laboral, mientras que el 26,9% cree que sólo es necesario un nivel medio de e-gobierno. Se concluyó en la afectación del desempeño comercial y hospitalario. Este antecedente se eligió por el estudio sobre el impacto del e-gobierno en el desempeño laboral.

Zarate Alvarado (2019) en su tesis sobre *gobierno electrónico en la dirección de admisión* de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú indica que, el objetivo de su trabajo fue establecer el grado de información que se tiene sobre e-Government en la Oficina General de Admisión de la UNT-Trujillo. El método empleado fue una evaluación de la documentación existente, el uso de instrumentos de captación de información como la encuesta y la entrevista a personal representativo de esta oficina. El resultado obtenido fue que no se cuenta con un plan de e-Government en materia de inversión tecnológica, así como la ausencia de un presupuesto institucional para invertir en tecnología y capacitación especializada. El aporte del presente antecedente fue por el estudio sobre la afinidad entre e-government y la dirección administrativa de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT.

Layza Rivera (2020) en su tesis sobre *gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo* de la Universidad Privada César Vallejo - Trujillo, Perú afirma que, el objetivo de su tesis fue establecer el grado de participación de la población con respecto a la propuesta de e-Government para la municipalidad en estudio. El método empleado fue la realización de etapas como: exploración, planeación, realización y monitoreo de la investigación y comunicación en la realización de las actividades administrativas del municipio y su interacción con los ciudadanos de este poblado. Se eligió este antecedente porque realizó un estudio sobre la correspondencia entre e-gobierno y la participación de la población de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo.

Choquenaira Garay (2018) en su tesis sobre *e-government para la gobernabilidad desde el enfoque de una comunidad quechuahablante* de la Universidad Privada César Vallejo - Trujillo, Perú sostuvo que, es importante analizar las limitaciones políticas y socioculturales que permitan a los usuarios quechuas acceder a las plataformas de e-gobierno. Culturalmente, la mayor parte de la información que se encuentra en Internet está en español, lo que se convierte en una barrera para los primeros pobladores quechuas generando interés en el uso

de las TIC. Se concluyó que la existencia de las limitaciones socioculturales es percibida como tratable por el e-gobierno donde las plataformas de Internet tienen que adaptarse. Se eligió este antecedente por el estudio realizado del impacto del gobierno electrónico para las barreras socioculturales y políticas de gobernabilidad.

Montenegro Pérez (2017) en su tesis sobre *ejecución del procedimiento administrativo digital* de la Universidad Nacional de Trujillo - Perú afirma que, es determinante el efecto de la implementación de procedimientos administrativos electrónicos en el Perú sobre la efectividad de la administración nacional, impulsado por una necesidad urgente de promover el acceso de la ciudadanía a la administración pública y brindar nuevas tecnologías para acelerar los procesos y procedimientos administrativos electrónicos en el manejo de solicitudes. Por lo tanto, el uso de las TIC en el inicio, orientación, terminación e implementación de los trámites administrativos garantiza mayores beneficios a las personas por el procesamiento transparente, sencillo y ágil. Se eligió este antecedente por el estudio realizado sobre la implementación de un procedimiento administrativo bajo tecnología digital (Gonzalez, Echevarría, Morales, & Ruggia, 2016, págs. 8-18).

Gobierno electrónico; en cuanto a su *concepción*, se entiende como un fenómeno asociado a las TIC respecto a su forma aplicativa en el lado de la gestión de instituciones públicas generando la difusión de herramientas y plataformas tecnológicas en beneficio de una comunidad de personas (Damascene & Andersson, 2019, págs. 167-178). En lo que concierne a su *definición*, comprende el empleo de TIC en el desarrollo de sus actividades propiciando un cambio en la vida de los pobladores, organizaciones y del mismo aparato estatal. Para la Organización de Estados Americanos (OEA), un e-Government fomenta el uso de herramientas y medios tecnológicos en pro de la dirección pública buscando siempre la efectividad, transparencia y compromiso ciudadano (OEA, 2021).

En cuanto a su *iniciativa*, el gobierno digital a veces llamado gobierno electrónico (e-Government), debería proporcionar una forma indolora de navegar por la burocracia, promover los servicios públicos con más eficiencia y eficacia. Asimismo, esperar que el gobierno tenga más libertad en el acceso, incitando a los ciudadanos a un acceso a la información del gobierno y proporcionando una mayor comprensión y un mejor control de las actividades del Estado. La aplicación de la

inteligencia artificial a los datos de las administraciones públicas podría contribuir a la erradicación de la delincuencia y el terrorismo, a la mejora de la toma de decisiones económicas y a la reducción de los costes de hacer negocios a nivel internacional (Savage, 2018, págs. 136-138).

En cuanto a su *origen*, se podría decir que, el e-Government procede de dos corrientes teóricas que existen en el mundo físico relacionadas con el crecimiento económico. La idea que se tiene es establecer la relación de desarrollo en base a ciertas teorías como es el caso del aumento de la globalización en el mundo, mayor inversión y oportunidades de desarrollo económico en un contexto más competitivo; por otra parte, se tiene la presencia de un mayor avance tecnológico en el mundo de los negocios y servicios de orden mundial (ONU, 2021). En lo que refiere a sus *características*, se contempla que, un e-Government se tiene: óptima prestación de atención al público, mayor interconexión con el empresariado, libre ingreso a la información por el poblador y la efectividad del mismo gobierno (Cardona, Cortés, & Ujueta, 2015, págs. 11-.34).

En lo que respecta a sus *enfoques*, podemos mencionar tres importantes: *Gobierno a Ciudadano*, interacción entre organización pública y el poblador; *Gobierno a Empresa*, interacción entre organización pública y empresariado; *Gobierno a Gobierno*, interacción entre dos gobiernos cooperantes y relacionados (Chang Fajardo & Arévalo Quintana, 2016, págs. 15-18). En lo que respecta a sus *dimensiones*, se evidencia cuatro: *Externa*, referida a la generación de servicios y canales digitales con el ciudadano; *Interna*, referida al manejo interior de la organización pública; *Relacional*, referida al desarrollo y generación de una plataforma de interacción y permuta entre agentes sociales y *Promoción*, referida a expandir y consolidar a los integrantes de nueva realidad social soportada por el conocimiento tecnológico (ASPA, 2018).

En lo que concierne a los *proyectos de administración electrónica*, éstos proporcionan muchas ventajas y ofrecen beneficios a los gobiernos y a sus ciudadanos. De ahí que el gran problema y el reto para los gobiernos sea cómo pueden aumentar la adopción por parte de los ciudadanos. Esto ha dado lugar al desarrollo de muchas iniciativas de administración electrónica que pretenden reforzar la oferta de servicios públicos a la comunidad mejorando las asociaciones

con la industria y el mundo empresarial. Se demuestra que existen factores críticos de éxito y barreras en la adopción de la administración electrónica, y de la tecnología en general, lo que identifica el hecho de que los actuales modelos de adopción de la administración electrónica no explican adecuadamente las necesidades de los ciudadanos (Deden & Mohd, 2019, págs. 799-818).

Gestión administrativa; en lo que se refiere a su *definición*, sostiene que es el acto de planificar, organizar, dirección y controlar una organización pública o privada con el objetivo principal de crear una estructura formal que promueva el éxito de una organización en particular. Los gerentes crean una jerarquía de privilegios, definen funciones clave, asignan diferentes áreas de responsabilidad y distribuyen el trabajo entre departamentos, áreas o procesos en la organización. (Briscoe, 2019). La gestión administrativa, es el grupo de actividades y mecanismos que hacen un uso efectivo de los recursos tangibles, del presupuesto y sociales para lograr los objetivos formulados por la entidad (Helmut, 2018).

En cuanto a las *dimensiones*, la gestión administrativa contempla: la *Planificación*, implica el establecimiento de objetivos y metas de la organización, el diseño de programas y talleres para su obtención (Mattar & Cuervo, 2017); la *Organización* etapa donde se identifica y consolida las tareas pendientes y la delegación de responsabilidades para que se puedan establecer relaciones efectivas en los grupos sociales (García Á. , 2017); la *Dirección*, etapa donde se aplica el conocimiento adquirido para la toma de decisiones, se relaciona directamente con la implementación de lo planeado y organizado. (Josefina, 2020); el *Control*, etapa que permite a una entidad mejorar o corregir los errores mostrados en el desempeño de un plan de e-government (Argudo, 2018).

Entidad Municipal; definición, son organizaciones con autonomía pública, tienen personalidad legal y peculio propio; su objetivo está basado en la satisfacción de los requerimientos del ciudadano permitiendo su mejora económica, vida en sociedad y la cultura comunitaria; *función*, partidario del uso efectivo de los recursos públicos; se tiene: *funciones exclusivas*, elaborar y visar un plan comunitario de crecimiento; desarrollo de los ciudadanos, mejor del transporte público, más urbanismo y limpieza a la ciudad; *funciones traspasadas*, compartimiento de brindar servicios educativos, culturales, sanitarios, de formación y crecimiento productivo,

urbanismo, deportes y mejor vida en sociedad. *Importancia*, una organización municipal representa a un organismo descentralizado en lo que corresponde a sus operaciones administrativas y de mayor prioridad (Puentes UC, 2019).

Normas regulatorias; se tiene al *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM*, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. La política nacional de modernización administrativa al 2021 es una pauta clave para la modernización de la administración peruana. Proporciona visiones, nociones y directrices sobre la acción relacionado y enérgico del aparato público en las acciones públicas y el desarrollo nacional. Las estrategias de modernización tienen el objetivo común de orientar, esclarecer y facilitar el desarrollo de la modernización en la dirección de la administración pública de los organismos estatales con consecuencias positivas para el estado, el bienestar y desarrollo de los ciudadanos y el estado (DS-004-2013-PCM, 2013);

Normas regulatorias; se tiene al *Decreto Supremo N° 081-2013-PCM*, en su artículo 1 indica: describir la comunidad durante la fase de implementación 1.1. Describir el estado peruano sobre la modernización de diversas instituciones, asociaciones y formas de promover la gobernabilidad y construir un país democrático y servicial a sus ciudadanos. Todo el sistema de gobierno electrónico se deriva del marco legal N° 27658 de Gestión Estatal. Este sistema moderno tiene como objetivo proporcionar servicios de alta calidad a los ciudadanos (DS-081-2013-PCM, 2013);

Normas regulatorias; se tiene al *Decreto Legislativo N° 1412-2018-CRP*, ley que pretende gestionar datos, servicios y arquitectura digital, interacción, seguridad informática y legislación con el propósito de construir un modelo de gobierno digital para administrar eficazmente datos y tecnología digitales en el proceso de digitalización brindando la digitalización de los procesos a través de agencias gubernamentales en tres niveles de procedimientos legales y gobierno según sus beneficios (DL-1412-2018-CRP, 2018);

Normas regulatorias; se tiene al *Decreto Supremo N° 072-2003-PCM*, reglamento que promueve la transparencia en prácticas estatales y principios de acceso a datos. Las agencias gubernamentales establecerán gradualmente la difusión de esta información en línea, en función de su presupuesto. Estos detalles

de agencias gubernamentales incluyen ofertas y comunicaciones, organizaciones, cronogramas y métodos que normalmente se proporcionan para obtener sus bienes y servicios. Los detalles incluyen cantidad, proveedor y calidad de los recursos (bienes y servicios) obtenidos (DS-072-2003-PCM, 2003);

Normas regulatorias; se tiene a la *Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972-2003-MEF*, en su cláusula primera sobre gobiernos locales, indica que el gobierno local es el origen de la organización nacional y es un medio directo para integrar el medio ambiente en los asuntos públicos, creando control y gestionando los intereses de las partes interesadas. Forma parte importante de las áreas urbanas, regiones, población y organizaciones (LOM-27972-2003-MEF, 2003).

Normas regulatorias; se tiene a la *Ley N° 27658-2002-CRP*, donde el Perú muestra que se moderniza constantemente en diversos casos, instituciones, grupos, organizaciones y procedimientos para mejorar la administración y construir un estado democrático y no gubernamental orientado al servicio al público (L-27658-2002-CRP, 2002).

En lo que respecta el *Paradigma de investigación* que sigue la presente tesis, se dice que, es Interpretativa, pues ontológicamente la realidad no es aprehendida obedeciendo a leyes naturales, epistemológicamente el investigador decide el problema de investigación y los sujetos aportan información, mientras que metodológicamente es experimental modificada pues incluye técnicas cualitativas utilizando criterios de validez interna y externa, confiabilidad y objetividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- De acuerdo a la orientación o finalidad: investigación *Aplicada*, porque tuvo como objetivo resolver un problema o enfoque específico y se avoca a la forma integral de la investigación y el conocimiento para aplicarlo para mejorar el progreso cultural y científico (Ruíz, 2015).
- De acuerdo a la técnica de contrastación: investigación *Orientada a la Comprensión*, porque se centró en la profundidad de los fenómenos sociales, la diversidad de prácticas y escenarios sociales, la toma de decisiones, el descubrimiento y el desarrollo del conocimiento (Ruíz, 2015).
- De acuerdo a su paradigma: investigación *Cualitativa*, porque utilizó el método científico de la observación para recolectar datos no numéricos. Los métodos cualitativos generalmente se definen o consideran mediante la experimentación y todo lo demás. es decir, buscar por entrevista, grupos focales y observación participante (Ruíz, 2015).
- Diseño de investigación: *Estudio de caso*, puesto que es un enfoque específico de un grupo social, el cual es exclusivo y particular de ese grupo (Ruíz, 2015).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

El trabajo de investigación de Jorge Steves (2015), cuyo estudio de investigación fue sobre el análisis de la implementación del e-government en los municipios de España y, cuyo metodología empleada ha permitido la identificación de las siguientes categorías y subcategorías como sigue:

- **Categorías**

- Categoría 1: Presencia electrónica.

Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales para los ciudadanos.

- Categoría 2: Información urbano-económica electrónica.

En esta fase se consigna la información urbana y económica de la población a través de un proceso de publicación en medios digitales o electrónicos.

- Categoría 3: Interacción electrónica.

En esta fase, se crea la primera interacción entre ciudadanos y empresas con el gobierno electrónico. Los procesos de gobernanza se logran a través de su mejora y simplificación, abriendo canales de comunicación específicos para ciudadanos, empresas y gobiernos.

- Categoría 4: Transacción electrónica.

En esta fase, se completa los trámites y el pago de impuestos y obligaciones mediante la implementación de métodos de pago virtuales (tarjeta de crédito o débito) para mejorar la productividad y la participación de la comunidad.

- Categoría 5: Transformación electrónica.

En esta fase, la relación entre el gobernante y el ciudadano cambia. Se han realizado cambios en la forma en que funciona el gobierno electrónico y sus beneficios son ampliamente reconocidos y utilizados por ciudadanos y empresas.

- **Subcategorías**

Para cada categoría identificada anteriormente, se tiene las siguientes subcategorías:

- Categoría 1: Presencia electrónica.

- Subcategoría 1.1: Logotipo.

Símbolos formados por imágenes o letras que ayudan a identificar empresas, marcas, organizaciones y similares.

- Subcategoría 1.2: Buscador.

Un motor de búsqueda en la web es un sistema informático que busca todo tipo de información (imágenes, videos, documentos, etc.).

- Subcategoría 1.3: Contacto

Representa la organización de información sobre personas e instituciones relacionadas.

- Categoría 2: Información electrónica.
 - Subcategoría 2.1: Mapa.
Representación geográfica de un lugar del planeta, sobre una superficie plana, de acuerdo con una escala.
 - Subcategoría 2.2: Información de transporte.
Información del vehículo o medio utilizado para mover personas o cosas entre una posición física a otra.
- Categoría 3: Interacción electrónica.
 - Subcategoría 3.1: Contacto electrónico.
Mensajería instantánea o recopilación de nombres de pantalla de correo electrónico de programas en línea.
 - Subcategoría 3.2: Personalización.
Significa adaptar algo según la característica o el gusto de una persona o institución y conferir algo en un carácter del individuo.
- Categoría 4: Transacción electrónica.
 - Subcategoría 4.1: Carpeta ciudadana.
Representa un espacio con datos de interés del ciudadano, empadronamiento, tributos, gestiones sin tener que visitar las dependencias.
 - Subcategoría 4.2: Trámite en línea.
Una actividad puede realizarse de forma electrónica, parcialmente a través del portal de la entidad, durante una de sus fases o completamente, hasta que se logre por completo el resultado deseado.
 - Subcategoría 4.3: Movilidad en línea.
Conjunto de desplazamientos, de personas y materiales, que se producen en un entorno virtual por medio de canales digitales.
- Categoría 5: Transformación electrónica.
 - Subcategoría 5.1: Participación ciudadana.

Este proceso facilita la participación responsable e informada de todas las partes interesadas en la toma de decisiones sobre una diversidad de proyectos, con miras a su desarrollo responsable y sostenible.

- **Matriz de categorización apriorística**

La matriz de categorización apriorística se encuentra detallada en el Anexo 01. A continuación, se describen las variables de estudio que contiene:

- Variable Independiente: Plan de gobierno electrónico

- Definición conceptual:

El plan de gobierno electrónico se define como *“una serie o de pasos o procedimientos que usan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) especialmente Internet, como mecanismo para desarrollar un buen gobierno mediante la mejora de la efectividad (eficiencia y eficacia), la transparencia y la creación de cuentas transparentes que lo implemente”* (OCDE, 2011).

- Definición operacional:

Para el uso de esta variable se requiere la descomposición categórica de las fases de la creación del plan de gobierno electrónico como es: presencia, información, interacción, transacción y transformación.

- Variable dependiente: Gestión administrativa municipal

- Definición conceptual:

La gestión administrativa municipal se define como *“la realización de una serie de actividades para lograr resultados específicos de la manera más eficiente y económica posible, esto implica implementar una acción en función de los resultados esperados obtenidos y los medios disponibles asegurando un uso óptimo de los recursos con que dispone una municipalidad”* (Chiavenato, 2019).

- Definición operacional:

Para el uso de esta variable se requiere la descomposición categórica de las etapas de la gestión administrativa municipal como es: planificación, organización, dirección, ejecución y control.

3.3. Escenario de estudio

Puerto Pizarro está ubicado en la Región Norte del Perú, Departamento y Provincia de Tumbes; situado a 13 kilómetros al noreste de la ciudad de Tumbes, además de estar ubicado geopolíticamente en zona estratégica de Frontera Marino Costera - En la Bahía del Golfo de Guayaquil, zona fortificada con una gran diversidad biológica, recursos turísticos y diversidad de actividades productivas que representa para todo el departamento, es por tal razón que el Congreso recientemente aprobó por unanimidad la creación del distrito de Puerto Pizarro, desprendiéndose del actual distrito de Tumbes.

La principal actividad económica que caracteriza a Puerto Pizarro son los recursos naturales marinos costeros, asistidos por su atractivo paisaje y antecedentes biológicos, que incluyen la pesca de los artesanos, la recolección comercial de moluscos y crustáceos de manglar, la acuicultura, la agricultura, los hidrocarburos y el turismo emergente, fauna diversa presente en manglares, playas, islas, islas, playas arenosas, esteros y sus áreas, protegida por leyes nacionales e internacionales sobre protección, uso y manejo de recursos. El 90% de la población practica estas actividades, seguido de la agricultura y la ganadería en pequeña escala.

Puerto Pizarro está ubicado en la costa central de un ecosistema de manglar rodeado de esteros, islas e islotes. Estos manglares tienen alta relevancia desde la perspectiva ecológica, económica, ambiental y social. Tienen el potencial de atraer turistas como alternativa al progreso socioeconómico de sus comunidades. El distrito de Puerto Pizarro comprende aproximadamente 379.19 ha de manglares.

La creación del distrito Puerto Pizarro, ha sido de vital importancia y resulta indispensable, para lograr una mejor gestión administrativa y de planeamiento del mismo, lo cual favorecerá a la población involucrada en una adecuada prestación, acceso a los servicios y la preservación de sus riquezas naturales y turísticas, que es la materia prima para la dotación de sus recursos y servicios productivos. El área de este nuevo distrito posee una extensión territorial aproximadamente de

3872.6589 hectáreas, equivalente al 20.33 % del territorio del distrito de Tumbes del cual forma parte.

Actualmente la Municipalidad del centro poblado Villa Puerto Pizarro, se encuentra encabezada por la alcaldesa Jeny Soto Villavicencio (MDPP, 2018).

3.4. Participantes

En este punto, se enumera y detalla a todos los participantes internos y externos que han sido tomados en cuenta para el proceso de recopilación de información necesaria en el desarrollo del plan de gobierno electrónico.

Se tiene:

- **Interesados Internos**

- Personal de la alta dirección.

Se encuentra conformado por el Consejo municipal y/o el Alcalde.

- Gerentes y jefes de área.

Se encuentra conformado por los funcionarios responsables de las distintas áreas administrativas.

- Jefe de Informática.

Es el responsable del área de TIC.

- **Interesados Externos**

- Ciudadanos.

Son los interesados externos a quienes se les brinda los servicios administrativos ediles. Representan a la comunidad.

- Proveedores.

Son aquellas empresas que ofrecen recursos materiales y logísticos para el desarrollo de las diversas actividades administrativas de la Municipalidad.

- Entidades del gobierno.

Son aquellas organizaciones estatales con las cuales la Municipalidad interactúa por diferentes razones o motivos como es el caso del Gobierno Regional de Tumbes, SUNAT, SUNARP, SATT, Municipalidad Provincial, etc.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

- Observación

La técnica de la observación consiste en percibir a través de los sentidos atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Puede ser activa o pasiva (si hay o no retroalimentación).

- Entrevista

La entrevista de tipo estructurada es una de las principales técnicas empleadas en la investigación, obedece al estereotipo de recolectar información de cada participante.

- Análisis de documentos

El análisis documental es otra de las técnicas empleadas en la investigación, pues permite recolectar datos y disponer de una revisión a profundidad de la información de interés, sin distinguir si es electrónica o física.

- **Instrumentos**

- Ficha de observación.

- Guía de entrevista.

- Ficha documental.

3.6. Procedimiento

La información del procedimiento fue proveída por el autor español experto en temas de gobierno electrónico Jorge Steves (Steves, 2015).

- Analizar la presencia electrónica de la información administrativa

Para el desarrollo de este objetivo, se aplicó una ficha de observación a los procesos administrativos de la Municipalidad, una entrevista a sus funcionarios y adicionalmente, se utilizó el análisis documental de temas de interés para el investigador.

- Explicar la información urbana-económica electrónica para la gestión administrativa

Para el desarrollo de este objetivo, se aplicó una ficha de observación a los procesos administrativos de la Municipalidad, una entrevista a sus funcionarios y adicionalmente, se utilizó el análisis documental de temas de interés para el investigador.

- Explicar la interacción electrónica para la gestión administrativa

Para el desarrollo de este objetivo, se aplicó una ficha de observación a los procesos administrativos de la Municipalidad, una entrevista a sus funcionarios y adicionalmente, se utilizó el análisis documental de temas de interés para el investigador.

- Describir la transacción electrónica para la gestión administrativa

Para el desarrollo de este objetivo, se aplicó una ficha de observación a los procesos administrativos de la Municipalidad, una entrevista a sus funcionarios y adicionalmente, se utilizó el análisis documental de temas de interés para el investigador.

- Fomentar la transformación electrónica para la gestión administrativa

Para el desarrollo de este objetivo, se aplicó una ficha de observación a los procesos administrativos de la Municipalidad, una entrevista a sus funcionarios y adicionalmente, se utilizó el análisis documental de temas de interés para el investigador.

3.7. Rigor científico

En lo que respecta a investigaciones cualitativas, existen algunos criterios que permiten evaluar su rigor y calidad científica como son: la credibilidad, la auditabilidad o confirmabilidad y la transferibilidad o aplicabilidad.

La base teórica de la investigación se sustentó en la información obtenida del libro “Introducción a la teoría general de la Administración” de Idalberto Chiavenato (Chiavenato, 2019) y el Decreto Supremo 04-2013-PCM que comprende la “Ley de Modernización del Estado” de la Presidencia del Consejo de Ministros (DS-004-2013-PCM, 2013).

3.8. Método de análisis de datos

Para investigaciones de tipo cualitativa, la información obtenida, fue la consecuencia de la aplicación de técnicas como las entrevistas y el análisis documental; adicionalmente, se recurrió a la codificación y análisis temático basado en la categorización.

Para las conclusiones se consideró el resultado obtenido del desarrollo de los objetivos específicos formulados en la investigación, así como las pautas de cómo escribir la discusión de resultados basado en la revisión de antecedentes (trabajos de investigación) y bases teóricas.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se elaboró sobre la base de lineamientos y políticas que establece la Universidad, así como el respeto y consideración de normativas internacionales que buscan la formalidad y los principios éticos en la redacción de informes de tesis. Asimismo, se consideró para la redacción del presente trabajo de investigación sobre todo a nivel de referencias y citas bibliográficas a la norma internacional APA en su última versión v7 (Blog Normas APA, 2019).

También, se tomó en cuenta el Código de Ética que rige actualmente en la Universidad César Vallejo en su Resolución de Consejo Universitario N° 0126-

2017/UCV con el propósito de fomentar la integridad científica de las investigaciones desarrolladas en el ámbito de la Universidad César Vallejo, en el cumplimiento de los máximos estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad, para asegurar la precisión del conocimiento científico, proteger los derechos y bienestar de los participantes de los estudios, investigadores y la propiedad intelectual (UCV, 2020).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Los resultados fueron organizados y sistematizados de acuerdo con los objetivos de la investigación como sigue:

- *Objetivo 1: Analizar la presencia electrónica de la gestión administrativa de la Municipalidad.*

Este objetivo busca analizar si los servicios que ofrece la Municipalidad tienen la capacidad de proveer información sobre su accionar diario al ciudadano; es decir, si existe información en línea y la incorporación de esquemas de búsquedas básicas en beneficio del ciudadano.

Para el desarrollo de este objetivo, se tomó en cuenta la información registrada en la ficha de observación, la respuesta a las preguntas formuladas en la entrevista aplicada a los funcionarios, así como el análisis de la documentación de interés para el investigador.

- Ficha de observación

Se obtuvo el siguiente resultado:

- No se cuenta con acceso a Internet.
- No se cuenta con un portal web de transparencia que permita el acceso libre a la información pública de interés para el ciudadano.
- No se cuenta con la prestación de servicios administrativos en línea, lo cual no facilita al ciudadano realizar un seguimiento en tiempo real de sus trámites administrativos realizados.
- No se cuenta con sistemas de información web respecto a las siguientes operaciones:
 - Trámite documentario.
 - Caja por documento.
 - Consultas vía web.
 - Otros.

- No se cuenta con un portal web o página web oficial de la Municipalidad que provea información al ciudadano sobre los diversos trámites administrativos que el ciudadano podría realizar; sólo se tiene una página social por la red de Facebook que brinda información general sobre algunas actividades realizadas por el Municipio en estudio.

Figura 1

Página social en Facebook de la MDPP



- Análisis documental

Al revisar la documentación tecnológica actual de la municipalidad, se encontró lo siguiente:

- No dispone de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.
- No dispone de un Plan Estratégico de Sistemas de Información.
- No dispone de un modelo de arquitectura empresarial para la organización en estudio.
- No dispone de un modelo de seguridad informática en toda la organización.
- No gestiona los servicios de Tecnologías de la información.
- No se dispone de un análisis FODA tecnológico.

- Guía de entrevista

Frente a la Pregunta 1 de la guía de entrevista:

¿Cuál es su opinión respecto al uso de mecanismos electrónicos en los procesos administrativos de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1

Respuesta de la Pregunta 1 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles

Funcionario / Asesor	Nombre	Respuesta
Alcaldesa	Jeny del Pilar Soto Villavicencio	No se dispone de un acceso a Internet para poder realizar las operaciones administrativas de forma electrónica, por lo cual, no es posible agilizar las operaciones a través de sistemas de información vía web.
Asesor de alcaldesa	Manuel Peña Ruiz	Básicamente los trámites administrativos son realizados de forma manual por las habilidades propias de cada empleado y por usar incluso sus propios recursos informáticos personales.
Secretaria	Sirly Dayana Carrasco Peña	No se cuenta con acceso a Internet para poder cumplir eficientemente con nuestra labor administrativa, casi todo es manual y con retrasos.
Administrador	Daniel Zapata Zarate	El no contar con acceso a Internet no ha permitido que se pueda tener presencia en la web generando limitaciones de acceso a la información

		importante por parte de la ciudadanía.
Jefe de rentas	Araceli Tandazo Landaveri	El sistema de rentas empleado está basado en el uso del SIAF (Sistema de Información Administrativo y Financiero) que provee el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), luego no se dispone de ningún otro sistema de información.

▪ **Apreciación crítica:**

Se debería disponer de los siguientes mecanismos de información para tener más presencia electrónica:

- Impresos.
- Boletín municipal.
- Buscador web.
- Mapa web.

Asimismo, se recomienda disponer de las siguientes herramientas:

- Ubicación de aplicaciones y usuarios.
- Matriz de interacción de aplicaciones.
- Catálogo de entidades.
- Catálogo de aplicaciones.
- Case de uso información municipal.
- Matriz de tecnología 1.
- Diagrama de red.
- Catálogo de portafolio de tecnología.
- Página Amigable
- Libro de Reclamaciones Virtual

- *Objetivo 2: Explicar la información urbana-económica electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad.*

Este objetivo busca información sobre las calles, el transporte urbano y la actividad económica. Esta información implica disponer de un servicio tecnológico de GPS (sistema de información geográfico) con la opción de búsquedas rápidas.

Para el desarrollo de este objetivo, se tomó en cuenta la información registrada en la ficha de observación, la respuesta a las preguntas formuladas en la entrevista aplicada a los funcionarios, así como el análisis de la documentación de interés para el investigador.

- Ficha de observación

Se obtuvo el siguiente resultado:

- No se cuenta con acceso a Internet.
- No se visualiza el uso de sistemas de información web georreferenciales.
- No se dispone de un servicio tecnológico de GPS para búsquedas rápidas.

- Análisis documental

Al revisar la documentación geográfica actual de la municipalidad, se tuvo:

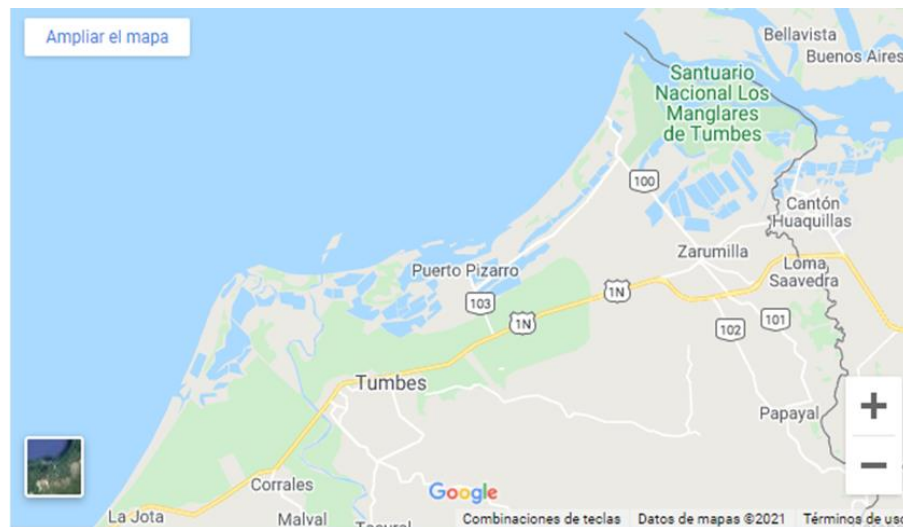
- Ubicación de Puerto Pizarro:
 - Distrito: Tumbes.
 - Provincia: Tumbes.
 - Región: Tumbes.
 - Ubigeo: 240101.
 - Latitud Sur: 3° 30' 9.8" S (-3.50270847000).
 - Longitud Oeste: 80° 23' 29.7" W (-80.39158580000).
 - Altitud: 5 m s. n. m.
- Datos del centro poblado: Puerto Pizarro
 - Clasificación: Urbana.

- Categoría: Villa (Distrito).
- Viviendas Aproximadas: 926.
- Mapa de ubicación geográfica de Puerto Pizarro:

A continuación, se presenta el mapa de ubicación geográfico del distrito de Puerto Pizarro.

Figura 2

Mapa geográfico del DPP



- Geografía de Puerto Pizarro:

Puerto Pizarro es un lugar estratégico e envidiable, con una geografía propicia para el desarrollo turístico nacional e internacional.

Esta localidad está constituida por pocas manzanas de viviendas, con características de pobreza, cuya notoriedad en sus construcciones son de material rustico, salvo aquellas que se ubican en la calle principal y son las que se dedican a la venta de comida; son escasas las calles que tienen pistas y veredas y con un crecimiento desordenado.

Su estructura poblacional está constituida por el 30% de pobladores natos originarios del lugar y el 70% de población inmigrante emigrantes de Ayabaca, Huancabamba, Morropon, etc. que incursionan en la pesca artesanal y en transporte turístico.

- Población de Puerto Pizarro:

En cuanto a su población, los adultos jóvenes en su mayoría se dedican a la pesca y como guías de turismo, orientando al turista y dando a conocer las islas y manglares en sus pequeñas lanchas que son 80 unidades, de los cuales el 100 % trabajan en calidad de informales, también se desarrollan en la pesca artesanal contando para ello con 800 embarcaciones siendo de ellas el 80% informales y a su comercialización, muchos de esta población emigran a la frontera en busca de trabajo dedicándose al comercio ambulatorio, a pasar la mercadería de un país a otro en la modalidad de contrabando e informalidad o en tiendas como dependientes.

- Actividad económica de Puerto Pizarro:

Entre las principales actividades económicas que desarrolla el Centro Poblado Villa Puerto Pizarro son la pesca artesanal y el turismo.

- ✓ En lo referido al turismo

Es una actividad que surge de acuerdo a la demanda; pero que poco se promociona, así este distrito sólo ha recibido incentivos para querer mejorarla, además se ha construido un malecón turístico efectuado a través del Plan Copesco Nacional (2014), cuya construcción a la fecha es parcial, a través de esta obra se propicia admirar el paisaje geográfico de esta bahía.

Asimismo, se utiliza para embarque a los turistas en las pequeñas embarcaciones para la visita a los corredores o circuitos turísticos marinos, formado por 65 hectáreas de manglares, conformado por la Isla del amor, la Isla Hueso de Ballena lugar donde llegaban a morir los cetáceos, Isla Colonia de Aves lugar donde se crían aves y otros animales en vías de extinción y el zoo criaderos de cocodrilos, sus aguas marinas para este recorrido son poco profundas y están en función de la marea alta y/o baja, facilitando los paseos de quienes visitan estos lugares y practicar la pesca artesanal.

- ✓ En lo referido a la pesca artesanal

Utilizado para la alimentación y el comercio, en esta parte del litoral peruano los peces que predominan son el pez diablo, angelote, cabrilla, peje blanco el mero, el robalo entre otros, como puerto de pescadores artesanales en el sexto mes de todos los años celebran la festividad de San Pedro y San Pablo ese día adornan sus lanchas con ornamentas de papel y banderines de colores, se une a esta celebración el Señor Cautivo de Ayabaca, ambas imágenes se hacen a la mar, compitiendo en la belleza de sus vestidos y realizan todo un paseo por la bahía, a su retorno comienza la fiesta.

- ✓ En lo referido a la siembra y el pastoreo

Se cultiva arroz, plátanos y otro tipo de frutales, solo para la alimentación o el comercio en pequeña escala.

- Guía de entrevista

Frente a la Pregunta 2 de la guía de entrevista:

¿Cuál es su opinión respecto al uso de información urbana-económica electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?

Se obtuvo el siguiente resultado:

- Respuesta consolidada de los funcionarios:

Tabla 2

Respuesta de la Pregunta 2 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles

Funcionario / Asesor	Nombre	Respuesta
Alcaldesa	Jeny del Pilar Soto Villavicencio	No se dispone de un acceso a Internet para poder proveer de información urbana-económica electrónica en la realización de operaciones administrativas de la Municipalidad.

Asesor de alcaldesa	Manuel Peña Ruiz	El manejo de la información sólo es de forma mecánica y manual en cada colaborador que forma parte de la Municipalidad.
Secretaria	Sirly Dayana Carrasco Peña	La información sobre el urbanismo y presupuesto de inversión se maneja de forma reservada a pesar de existir la ley de transparencia de la información pública.
Administrador	Daniel Zapata Zarate	La información urbana se encuentra restringida a la ciudadanía por no disponer de una plataforma web interactiva entre Municipalidad y Ciudadanía.
Jefe de rentas	Araceli Tandazo Landaveri	La información económica se encuentra restringida a la ciudadanía por no disponer de un sistema web interactivo.

▪ **Apreciación crítica:**

Se debería disponer de la siguiente información electrónica:

- Mapa urbano.
- Servicios de transporte.
- Mapa de la actividad económica.

Asimismo, se recomienda disponer de las siguientes herramientas:

- Ubicación de aplicaciones y usuarios.
- Matriz de interacción de aplicaciones.
- Catálogo de entidades.
- Catálogo de aplicaciones.

- Caso de uso de información municipal.
 - Matriz de tecnología.
 - Diagrama de red.
 - Catálogo de portafolio de tecnología.
- *Objetivo 3: Explicar la interacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad.*

Este objetivo busca explicar las comunicaciones simples realizadas entre el servicio y el ciudadano por la vía telefónica por o correo electrónico.

Para el desarrollo de este objetivo, se tomó en cuenta la información registrada en la ficha de observación, la respuesta a las preguntas formuladas en la entrevista aplicada a los funcionarios, así como el análisis de la documentación de interés para el investigador.

- Ficha de observación

Se obtuvo el siguiente resultado:

- No se cuenta con acceso a Internet.
- No se visualiza el uso de sistemas de información web.
- No se dispone de un servicio electrónico para la interacción entre municipio y ciudadanía.

- Análisis documental

Al revisar la documentación electrónica actual de la municipalidad, se encontró lo siguiente:

- El contacto actual se realiza por página social de Facebook:
www.facebook.com/Municipalidad-del-Centro-poblado-Villa-Puerto-Pizarro-613665488796320
- Existe una línea telefónica convencional para llamar a la Municipalidad: 072-786433.

- No existe actualmente con el servicio de correo electrónico institucional.

- Guía de entrevista

Frente a la Pregunta 3 de la guía de entrevista:

¿Cuál es su opinión respecto a la interacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 3

Respuesta de la Pregunta 3 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles

Funcionario / Asesor	Nombre	Respuesta
Alcaldesa	Jeny del Pilar Soto Villavicencio	No se dispone de un acceso a Internet para poder llevar a cabo una interacción electrónica basado en comunicación simple entre Municipalidad y ciudadanía.
Asesor de alcaldesa	Manuel Peña Ruiz	Cada ciudadano se ve en la obligación de hacer una gestión particular y hasta personal del requerimiento de información administrativa.
Secretaria	Sirly Dayana Carrasco Peña	A diario se reciben muchas llamadas telefónicas y visitas presenciales a las oficinas administrativas por parte de la ciudadanía. La burocracia se impone a pesar de los esfuerzos del personal administrativo.
Administrador	Daniel Zapata Zarate	Se cuenta con una página de Facebook para el contacto con el ciudadano, se publica regularmente información de

		interés, pero esto resulta insuficiente finalmente.
Jefe de rentas	Araceli Tandazo Landaveri	La información económica no se publica en redes sociales; por lo tanto, la población no se entera de la inversión presupuestal en obras públicas y otros gastos realizados.

▪ **Apreciación crítica:**

Se debería disponer del siguiente servicio electrónico:

- Correo electrónico institucional.
- Página de Intranet.
- Central telefónica.

Asimismo, se recomienda disponer de las siguientes herramientas:

- Ubicación de aplicaciones y usuarios.
- Matriz de interacción de aplicaciones.
- Catálogo de entidades.
- Catálogo de aplicaciones.
- Caso de uso de información municipal.
- Caso de uso contacto con el ciudadano.
- Matriz de tecnología.
- Diagrama de red.
- Catálogo de portafolio de tecnología.

- *Objetivo 4: Describir la transacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad.*

Este objetivo busca describir una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el servicio, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano.

Para el desarrollo de este objetivo, se tomó en cuenta la información registrada en la ficha de observación, la respuesta a las preguntas formuladas en la entrevista aplicada a los funcionarios, así como el análisis de la documentación de interés para el investigador.

- Ficha de observación

Se obtuvo el siguiente resultado:

- No se cuenta con acceso a Internet.
- No se visualiza el uso de sistemas de información web.
- No se dispone de un servicio de transacción electrónico para la interacción entre municipio y ciudadanía.

- Análisis documental

Al revisar la documentación electrónica actual de la municipalidad, se encontró lo siguiente:

- La interacción electrónica actual se realiza únicamente por página social de Facebook a través de mensajes y sugerencias del ciudadano.
- Las operaciones administrativas de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad se realizan únicamente de forma presencial.

- Guía de entrevista

Frente a la Pregunta 4 de la guía de entrevista:

¿Cuál es su opinión respecto a la transacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 4

Respuesta de la Pregunta 4 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles

Funcionario / Asesor	Nombre	Respuesta
Alcaldesa	Jeny del Pilar Soto Villavicencio	No se dispone de un acceso a Internet para poder llevar a cabo una transacción electrónica basado en comunicación bidireccional entre Municipalidad y ciudadanía.
Asesor de alcaldesa	Manuel Peña Ruiz	La ciudadanía se ve en la obligación de acudir de forma presencial para disponer de algún servicio edil requerido o trámite administrativo solicitado.
Secretaria	Sirly Dayana Carrasco Peña	Las operaciones administrativas se realizan de forma manual y mecanizada, existe demora en la búsqueda y procesamiento de la información solicitada por los ciudadanos.
Administrador	Daniel Zapata Zarate	La página social de Facebook no permite mayor interacción con los ciudadanos, más que todo es netamente informativa y no siempre está actualizada.
Jefe de rentas	Araceli Tandazo Landaveri	Cuando un ciudadano requiere acceso a la información económica y financiera debe realizar un trámite personal y presencial tedioso, incluyendo el pago de sus tributos en las instalaciones del municipio.

▪ **Apreciación crítica:**

Se debería disponer de estos mecanismos electrónicos de interacción:

- Autenticación vía web.
- Procesamiento de formularios electrónicos.
- Servicio de trámites administrativos en línea.
- Uso de tecnología móvil.
- Seguimiento en línea.
- Generación de certificado digital.
- Registro electrónico del vecino.
- Pagos por red digital.

Asimismo, se recomienda disponer de las siguientes herramientas:

- Ubicación de aplicaciones y usuarios.
- Matriz de sistemas y funciones.
- Matriz de interacción de aplicaciones.
- Matriz de datos y funciones de negocio.
- Catálogo de entidades.
- Catálogo de aplicaciones.
- Caso de uso trámite municipal.
- Caso de uso información municipal.
- Caso de uso contacto con el ciudadano.
- Matriz de tecnología.
- Diagrama de red.
- Catálogo de portafolio de tecnología.

- *Objetivo 5: Fomentar la transformación electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad.*

Este objetivo busca fomentar la inclusión de los servicios de participación ciudadana como foros de conversación sobre cuestiones municipales o páginas adaptadas a discapacitados.

Para el desarrollo de este objetivo, se tomó en cuenta la información registrada en la ficha de observación, la respuesta a las preguntas formuladas en la entrevista aplicada a los funcionarios, así como el análisis de la documentación de interés para el investigador.

- Ficha de observación

Se obtuvo el siguiente resultado:

- No se cuenta con acceso a Internet.
- No se dispone de un servicio de comunicación electrónica para la implementación de foros de conversación.
- No se observa la presencia de páginas web de accesibilidad.

- Análisis documental

Al revisar la documentación tecnológica actual de la municipalidad, se encontró lo siguiente:

- No se dispone de un entorno web con accesibilidad.
- No se cuenta con mecanismos presenciales ni electrónicos para establecer un diálogo con el ciudadano respecto a temas de gestión administrativa municipal.

- Guía de entrevista

Frente a la Pregunta 5 de la guía de entrevista:

¿Cuál es su opinión respecto al fomento de la transformación electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5

Respuesta de la Pregunta 5 - Guía de entrevista a funcionarios y/o asesores ediles

Funcionario / Asesor	Nombre	Respuesta
Alcaldesa	Jeny del Pilar Soto Villavicencio	No se dispone de acceso a Internet para fomentar la transferencia electrónica basado en la inclusión de servicios de participación ciudadana.
Asesor de alcaldesa	Manuel Peña Ruiz	No se cuenta con foros públicos sobre cuestiones municipales de interés para la ciudadanía en general.
Secretaria	Sirly Dayana Carrasco Peña	Si un ciudadano requiere comunicarse con alguna autoridad o personal administrativo de la Municipalidad tendrá que asistir presencialmente a las instalaciones ediles.
Administrador	Daniel Zapata Zarate	La página socia de Facebook no permite disponer de opciones de accesibilidad para discapacitados que navegan en la web. Esto limita la información que pueden visualizar por los pobladores.
Jefe de rentas	Araceli Tandazo Landaveri	No se dispone de un portal web para fomentar la participación ciudadana en temas de inversión y presupuesto, tampoco se emplea herramientas electrónicas para facilitar este acceso.

- **Apreciación crítica:**

Se debería disponer de los siguientes mecanismos electrónicos:

- Participación ciudadana a través de un sistema de chat electrónico.

Asimismo, se recomienda disponer de las siguientes herramientas:

- Ubicación de aplicaciones y usuarios.
- Matriz de sistemas y funciones.
- Matriz de interacción de aplicaciones.
- Matriz de datos y funciones de negocio.
- Catálogo de entidades.
- Catálogo de aplicaciones.
- Caso de uso trámite municipal.
- Caso de uso información municipal.
- Caso de uso contacto con el ciudadano.
- Matriz de tecnología.
- Diagrama de red.
- Catálogo de portafolio de tecnología.

4.2 Discusión

La Municipalidad de Villa Puerto Pizarro no dispone en la actualidad de presencia electrónica para su gestión administrativa, pues como resultado de la observación y el análisis documental realizada por parte del investigador, se evidencian las deficiencias que tiene en el acceso a Internet, la ausencia de un portal web institucional y la carencia de documentación formal respecto al uso de las TIC en la institución; adicionalmente, en las respuestas consolidadas de la entrevista específica aplicada a sus principales funcionarios (Anexo 2B - Pregunta 1), éstos también expresan que no se dispone de acceso a Internet para realizar las operaciones administrativas de forma electrónica, lo cual conlleva a que se debiera contar con un plan de gobierno electrónico para suplir estas deficiencias y

limitaciones en sus operaciones de negocio; esto se corrobora con las investigación realizada por Chucuya Gomez (2017), cuyo resultado fue algo similar, donde evidencia que hay un 56% de aceptación del modelo de e-Government para la administración pública del municipio sobre todo a nivel de trámite documentario vía web y una atención mediante canales digitales. Eso se atribuye a que la mayoría de municipalidades distritales no disponen de un correcto acceso a Internet y el uso de plataformas web de Internet. Al analizar la organización en estudio se evidencia que no cuenta con sistemas web para agilizar las operaciones a través de sistemas de información electrónicos, básicamente los trámites administrativos son realizados de forma manual por las habilidades propias de cada empleado e incluso por usar incluso sus propios recursos informáticos personales; resultados similares se encontró en la investigación de Layza Rivera (2020), quien realizó un estudio sobre la correspondencia entre e-gobierno y la participación de la población de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo estableciendo el grado de participación de la población con respecto a la propuesta de e-Government para la municipalidad en estudio. Al revisar las teorías respectivas, se corrobora lo enunciado en el Decreto Legislativo N° 1412-2018-CRP, ley que pretende gestionar datos, servicios y arquitectura digital, interacción, seguridad informática y legislación con el objetivo de construir un sistema de gestión de gobierno digital para administrar eficazmente datos y tecnología digitales (DL-1412-2018-CRP, 2018).

La Municipalidad de Villa Puerto Pizarro no dispone en la actualidad de información urbana-económica electrónica para su gestión administrativa, pues como resultado de la observación y el análisis documental realizada por parte del investigador, se evidencia las deficiencias que tiene en el acceso a Internet, la ausencia de sistemas de información web georreferenciales y un servicio tecnológico de GPS; adicionalmente, en las respuestas consolidadas de la entrevista específica aplicada a sus principales funcionarios (Anexo 2B - Pregunta 2), éstos también expresan no disponer de acceso a Internet para poder proveer de información urbana-económica en formato electrónico en la realización de las operaciones administrativas, lo cual conlleva a que se debiera contar con un plan de gobierno electrónico para suplir estas deficiencias y limitaciones en sus operaciones de negocio; esto se corrobora con las investigación realizada por Chacon (2019), cuyo resultado fue algo similar, donde se evidencia que para lograr

la transformación digital, el gobierno peruano se ha esforzado durante varios años en implementar iniciativas de gobierno electrónico que incluyan servicios de información urbano-económica a través de políticas nacionales basado en el uso de plataformas tecnológicas públicas. Eso se atribuye a que la mayoría de municipalidades distritales no disponen de un correcto acceso a Internet y el uso de sistemas georreferenciales en su plataforma tecnológica. Al analizar la organización en estudio se ve que no cuenta con un mapa urbano, servicios de transporte o mapa de la actividad económica; resultados similares se encontró en la investigación de Przybilovicz et al. (2018), quien consideró que las características de la infraestructura y el uso de las comunicaciones y las tecnologías de la comunicación en las ciudades, se debió tomar en cuenta el potencial de mejoras en los servicios de gobierno electrónico y los servicios urbano-económico inteligentes. Al revisar las teorías respectivas, se corrobora lo enunciado en el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, en su artículo 1, que describe al estado peruano en su rol de promover la modernización de diversas instituciones y asociaciones públicas construyendo un país democrático y servicial a la orden de sus ciudadanos sobre el uso de plataformas electrónicas y sistema de información web que permitan agilizar y satisfacer mejor los requerimientos de información urbana y económica que la población necesita conocer y disponer en sus actividades del día a día (DS-081-2013-PCM, 2013).

La Municipalidad de Villa de Puerto Pizarro no dispone en la actualidad de interacción electrónica para su gestión administrativa, pues como resultado de la observación y el análisis documental realizada por parte del investigador, se evidencia como único contacto electrónico entre ciudadanía y municipalidad una única página social en Facebook y una línea telefónica que actúa como central telefónica sin contar con servicios como correo electrónico institucional; adicionalmente, en las respuestas consolidadas de la entrevista específica aplicada a sus principales funcionarios (Anexo 2B - Pregunta3), éstos también expresan que al no disponer de acceso a Internet para realizar interacción electrónica basado en comunicación digital mutua entre población y municipio, cada ciudadano se ve en la obligación de hacer una gestión particular y personal de requerimiento de información administrativa, lo cual conlleva a que se debiera contar con un plan de gobierno electrónico para suplir estas deficiencias y limitaciones en sus

operaciones de negocio; esto se corrobora con las investigación realizada por Binimelis-Espinoza (2017), cuyo resultado fue algo similar, donde se evidencia un análisis crítico del e-gobierno con una herramienta neutral o ideológicamente definida, basada en desafíos éticos y políticos en la práctica profesional del trabajo social. Eso se atribuye a que la mayoría de municipalidades distritales no disponen de un correcto acceso a Internet y el uso de comunicaciones simples realizadas entre el servicio y el ciudadano por la vía telefónica por o correo electrónico simple no es suficiente. Al analizar la organización en estudio, se ve que no cuenta con un portal web de comunicaciones electrónica; resultados similares se encontró en la investigación de Salah (2017), quien abordó el proceso de gestión de la cobertura de comunicaciones como caso de estudio para realizar la identificación de los factores de riesgos de TI para la entidad que podrían generarse a través de este proceso y propone un plan de mitigación y continuidad para canalizar una interacción electrónica más efectiva a través de la innovación tecnológica. Al revisar las teorías respectivas, se corrobora lo enunciado en el *Decreto Supremo N° 072-2003-PCM* donde los detalles de agencias gubernamentales incluyen ofertas y comunicaciones, organizaciones, cronogramas y métodos que normalmente se proporcionan para obtener sus bienes y servicios con aspectos de cantidad, proveedor y calidad de los recursos (DS-072-2003-PCM, 2003).

La Municipalidad de Villa Puerto Pizarro no emplea en la actualidad la transacción electrónica para su gestión administrativa, pues como resultado de la observación y el análisis documental realizada por parte del investigador, se evidencia que no hay acceso a Internet ni el uso de sistemas de información web, lo cual incluye el servicio de operaciones electrónicas diversas entre municipio y ciudadanía; adicionalmente, en las respuestas consolidadas de la entrevista específica aplicada a sus principales funcionarios (Anexo 2B - Pregunta 4), éstos también expresan que no disponen de acceso a Internet para realizar transacciones electrónicas basado en un soporte de canales digitales entre municipio y población, incluso cada ciudadano se ve en la obligación de acudir a la municipalidad de forma presencial para disponer de algún servicio edil ofrecido o trámite administrativo requerido, lo cual conlleva a que se debiera contar con un plan de gobierno electrónico para suplir estas deficiencias y limitaciones en sus operaciones de negocio; esto se corrobora con las investigación realizada por Ríos

(2020), cuyo resultado fue algo similar, pues para contar un gobierno moderno y competente, el gobierno tuvo que desarrollar la capacidad de hacer efectivo su misión utilizando diversas herramientas como las que contempla el gobierno electrónico y el gobierno abierto, las tendencias administrativas actuales que se complementan entre sí, y la tecnología para facilitar el proceso administrativo. Eso se atribuye a que la mayoría de municipalidades distritales no disponen de un correcto acceso a Internet y la interacción electrónica mutua entre ciudadano y el servicio municipal disponible en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano; resultados similares se encontró en la investigación de De Araujo et al. (2018), quien consideró que, para generar la posibilidad de brindar adecuados servicios electrónicos gubernamentales basado en el uso de una plataforma interactiva de Internet influye mucho en el lugar de trabajo existiendo diferentes tipos de experiencia de usuario cuando éstos utilizan los recursos de Internet. Al revisar las teorías respectivas, se corrobora lo enunciado en el marco legal N° 27658-2002-CRP, que indica que el estado peruano se encuentra en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano (L-27658-2002-CRP, 2002)

En la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro no se fomenta en la actualidad la transformación electrónica para su gestión administrativa, pues como resultado de la observación y el análisis documental realizada por parte del investigador, se evidencia que no hay acceso a Internet, no se dispone de un servicio de comunicación electrónica para la implementación de foros de conversación y tampoco se observa la presencia de páginas web especiales de accesibilidad; adicionalmente, en las respuestas consolidadas de la entrevista específica aplicada a sus principales funcionarios (Anexo 2B - Pregunta 5), éstos indican que al no disponer de acceso a Internet para realizar una transferencia electrónica basado en la inclusión de servicios de participación ciudadana, no existiendo foros sobre cuestiones municipales ni accesibilidad para discapacitados a través de la web, lo cual conlleva a que se debiera contar con un plan de gobierno electrónico para suplir estas deficiencias y limitaciones en sus operaciones de negocio; esto se corrobora con la investigación realizada por Choquenaira Garay (2018), cuyo

resultado fue algo similar, pues concluyó que la existencia de las limitaciones socioculturales es percibida como tratable por el e-gobierno donde las plataformas de Internet tienen que adaptarse de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos. Esto se atribuye a que la mayoría de municipalidades distritales no disponen de un correcto acceso a Internet y no fomentan la inclusión de los servicios de participación ciudadana como foros de conversación municipal o páginas web adaptadas a discapacitados; resultados similares se encontró en la investigación de Simon Aylas (2018), quien consideró que, existe una búsqueda permanente para establecer los componentes de gobierno digital que afectan a la administración pública de un municipio; lo cual conlleva a la necesidad de diseñar y formular un plan estratégico de gobierno digital para la mejora fundamental de la gestión pública. Al revisar las teorías respectivas, se corrobora lo enunciado en el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, ley que promueve la transparencia en prácticas estatales y principios de acceso a datos, donde los detalles inmersos incluyen cantidad, proveedor y calidad en el uso tecnológico de los bienes y recursos públicos, toda vez que, se debe entregar la información de acceso público, elaborar y actualizar el Portal de Transparencia, así como un uso y control de seguridad de la información de acceso restringido (DS-072-2003-PCM, 2003).

El presente estudio es de suma trascendencia para contribuir al fortalecimiento del conocimiento en materia de las tendencias actuales de modernización y reforma de la gestión pública en entidades estatales, puesto que, partiendo de un diagnóstico de la realidad problemática previamente identificada, el análisis y procesamiento de los datos recopilados, el desarrollo de los objetivos específicos, la interpretación de los resultados obtenidos, así como la discusión de los mismos, se propone la ejecución o puesta en marcha del Plan de Gobierno Electrónico propuesto a fin de atender las múltiples necesidades de información de la población del nuevo distrito de Puerto Pizarro siendo necesario e imprescindible contar con un portal web para la realización de diversas operaciones y servicios administrativos bajo una plataforma electrónica orientada a crear una comunicación bidireccional efectiva y asertiva entre ciudadanía y municipalidad (ver Anexo 5).

V. CONCLUSIONES

- General:

La presente investigación representó la fundamentación científica y técnica para la propuesta de implementación de un plan de gobierno electrónico que mejoraría la gestión administrativa de la municipalidad a partir del año 2022.

- Específicas:

1. Se logró analizar la presencia electrónica de la gestión administrativa de la Municipalidad buscando analizar si los servicios que ofrece la Municipalidad tienen la capacidad de proveer información sobre su accionar diario al ciudadano; concluyendo que, no existe información en línea y la incorporación de esquemas de búsquedas básicas en beneficio del ciudadano.
2. Se logró explicar el uso de la información electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad a través de búsqueda de información sobre calles, transporte urbano y actividad económica; concluyendo que, no se dispone de un servicio de GPS con la opción de búsquedas rápidas.
3. Se logró explicar la interacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad buscando explicar las comunicaciones simples realizadas entre el servicio y el ciudadano por la vía telefónica por o correo electrónico; concluyendo que, no existía una interacción electrónica para las operaciones administrativas y los trámites de los ciudadanos.
4. Se logró describir la transacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad buscando describir una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el servicio, en forma alternativa a la atención presencial en sus dependencias; concluyendo que, no existe tal transacción para las operaciones administrativas de esta entidad pues todo es de forma manual.
5. Se logró fomentar la transformación electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad buscando fomentar la inclusión de los servicios de participación ciudadana como foros de conversación sobre cuestiones municipales o páginas adaptadas a discapacitados; concluyendo que, no se dispone de una plataforma web de accesibilidad ni mecanismos especiales para la atención de personas discapacitadas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Secretaria Municipal convocar a una capacitación técnica y operativa a todo el personal administrativo que labora en la Municipalidad a fin de utilizar eficientemente los recursos y servicios informáticos que se obtendrán con la implementación del plan de gobierno electrónico municipal.
2. Se recomienda al Jefe de Rentas de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro realizar la gestión económica y financiera pertinente para llevar a cabo la implementación del Plan de Gobierno Electrónico con la finalidad de mejorar y modernizar el servicio de la entidad en mérito al D.S 04-2013-PCM, en beneficio de la población.
3. Se recomienda al Administrador de la Municipalidad que se fomente un proceso de sensibilización digital a todos los ciudadanos del Villa Puerto Pizarro a fin de poder conocer la importancia del uso de mecanismos y herramientas digitales para el desarrollo de un buen gobierno electrónico en la Municipalidad.
4. Se recomienda al Asesor de la Alcaldesa formular un proyecto sobre seguridad de la información complementario al presente basado en la norma internacional ISO/IEC 27002:2013 con la finalidad de garantizar el uso de un modelo de seguridad informático para protección y cuidado de los activos e información que se maneja en la Municipalidad.
5. Se recomienda a la Alcaldesa de la Municipalidad la implementación del plan de gobierno electrónico propuesto siempre y cuando se realice bajo las mismas condiciones técnicas y operativas planteadas en el presente trabajo de investigación.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (2016). *Políticas de Estado y Planes de Gobierno 2016-2021*. Lima: AN.
- Argudo, C. (26 de Enero de 2018). *El Control en el Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- ASPA. (1 de Enero de 2018). *"Encuestas E-Gobierno de la ONU"*. Obtenido de <https://publicadministration.un.org/es/research/un-e-government-surveys>
- Blog Normas APA. (2019). *"Guía Normas APA"*. Madrid: NAPA.
- Briscoe, G. (1 de Enero de 2019). *"Strategies for Effective Administrative Management"*. Obtenido de <https://www.indeed.com/career-advice/careerdevelopment/effective-administrative-management-strategies>
- Cardona, D., Cortés, J., & Ujueta, S. (2015). "Gobierno Electrónico en Colombia". *Revista Venezolana de Gerencia*, 11-34.
- Carpio, M. V. (2015). "La Participación ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para ejercerla". *Gestión Pública y Desarrollo*, 9-12.
- Católico, D., Suárez, S., & Velandia, J. (2016). "El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina". *LOGOS Ciencia y Tecnología*, 50-65.
- CEPAL-ILPES. (2016). *"El gobierno electrónico en la gestión pública"*. Lima: CEPAL.
- Chang Fajardo, M., & Arévalo Quintana, G. (2016). "Impacto del Gobierno Electrónico". *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15-18.
- Chiavenato, I. (2019). *"Introducción a la teoría general de la Administración"*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Choquenaira, Y. (2018). *"Gobierno electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante"*. Trujillo: EPG-UCV.
- Chucuya, H. (2017). *"Modelo de gobierno electrónico para la Gestión municipal de la Provincia de Chucuito Juli - 2016"*. Puno: UNAL.
- CRP. (2021). *Decreto Legislativo 1412-CRP*. Lima: CGR.
- Damascene, J., & Andersson, A. (2019). "A Public value-perspective is important in the implementation and success of e-government". *Government Information Quarterly*, 167-178.
- Deden, J., & Mohd, F. (2019). "A review of the generic end-user adoption of e-government services". *International Review of Administrative Science*, 799-818.
- DL-1412-2018-CRP. (13 de Setiembre de 2018). *Decreto Legislativo N° 1412-2018-CRP*. Lima: CRP. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

- DL-27927-2003-CRP. (2003). *Decreto Ley 27927-2003-CRP*. Lima: CRP.
- DS-004-2013-PCM. (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM*. Lima: PCM.
- DS-072-2003-PCM. (1 de Enero de 2003). *Decreto Supremo N° 072-2003-PCM*. Lima: PCM. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100143&view=article&catid=298&id=831&lang=es-ES
- DS-081-2013-PCM. (10 de Julio de 2013). *Decreto Supremo N° 081-2013-PCM*. Lima: PCM. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292346-081-2013-pcm>
- Flores, J., Hernández, R., & Garay, R. (2020). "Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú". *Revista Venezolana de Gerencia*, 504-527.
- García, Á. (2017). "Reputación mediática dentro de las organizaciones públicas. El Caso del INE España". *Opción*, 1-32.
- García, A., & Iglesias, E. (2017). *Economía digital en América Latina y El Caribe. Situación Actual y Recomendaciones*. Washington: BID.
- Gonzalez, L., Echevarría, A., Morales, D., & Ruggia, R. (2016). "An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations". *CLEI Electronic Journal*, 8-18.
- Helmut, S. (2018). "Gestión Administrativa: Funciones y Procesos". *Revista Lifeder.com*, 1-10.
- Infante, Z. (2019). *"Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la Gestión pública de la Procuraduría Pública del RENIEC"*. Lima: EUPG-UNFV.
- Josefina, P. (17 de Mayo de 2020). *Dirección en la Administración (definición, principios e importancia)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/direccion-en-la-administracion/>
- L-27658-2002-CRP. (2002). *Ley N° 27658 - Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima: CRP. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transfere ncia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf
- Layza, C. (2020). *"Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019"*. Trujillo: EPG-UCV.
- LOM-27972-2003-MEF. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972-2003-MEF*. Lima: MEF. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Mattar, J., & Cuervo, L. (2017). *"Planificación para el Desarrollo de América Latina"*. Lima: CEPAL.
- MDPP. (2018). *"Expediente de la Propuesta de Creación del distrito de Puerto Pizarro, Provincia y Departamento de Tumbes"*. Tumbes: MPP.

- OCDE. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile: ILPES. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/\\$FILE/el_gobierno_electro.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/$FILE/el_gobierno_electro.pdf)
- OEA. (2021). *"Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas"*. Columbia: OEA.
- ONU. (1 de Junio de 2021). *Portal web institucional*. Obtenido de <https://www.un.org/es/>
- Pando, D., & Fernández, N. (2015). *"El gobierno electronico a nivela local"*. Buenos Aires: CIPPEC.
- Prado, S., & Quispe, A. (2018). *"Gobierno electrónico y administración en las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte 2018"*. Trujillo: EPG-UCV.
- Puentes UC. (1 de Enero de 2019). *La Importancia de las Municipalidades y su Impacto en la vida de las personas*. Obtenido de <https://puentesuc.cl/novedades/la-importancia-de-los-municipios>
- Rodríguez, G. (2014). "Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la Gestión pública". *Revista de Derecho*, 1-23.
- Ruíz, J. (2015). *"Metodología de la Investigación Cualitativa"*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Salah, J. (2017). *"Modelo de Gobierno y Gestión de TI basado en la estrategia de Gestión del Riesgo para la Secretaría de Educación de Magdalena"*. Barranquilla: FUN.
- Savage, N. (2018). "Making digital government a better government". *Nature Outlook: Digital revolution*, 136-138.
- SGD-PCM. (30 de Junio de 2021). *Portal Insitucional de la Secretaria General de Gobierno Digital - PCM*. Obtenido de <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Simón, W. (2018). *"Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha Pasco, 2016"*. Cerro de Pasco: EPG-UNDAC.
- Steves, J. (2015). *"Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España"*. Madrid: SWAG.
- TEC. (1 de Enero de 2021). *La Nueva Era Digital*. Obtenido de <https://www.tec.ac.cr/pensis/articulos/nueva-era-digital>
- UCV. (2020). *"Código de Ética en Investigación"*. Trujillo: VI.
- Villoria, M., & Ramírez, Á. (2013). "Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política". *Gestión y Política Pública*, 1-12.
- Zarate, C. (2020). *"Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019"*. Trujillo: EPG-UCV.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización apriorística

Variable	Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivos	Categorías	Subcategorías	Preguntas de investigación
Independiente: Plan de gobierno electrónico	Es una serie o de pasos o procedimientos que usan la tecnología de la información y la comunicación (TIC), especialmente Internet, como herramienta para lograr un mejor gobierno mediante la mejora de la efectividad (eficiencia y eficacia), la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno (OCDE, 2011).	¿Cómo un plan de gobierno electrónico contribuye a la gestión administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en el distrito de Tumbes, durante el año 2021?	<p>Objetivo General:</p> <p>Desarrollar un plan de gobierno electrónico para la gestión administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en el distrito de Tumbes, durante el presente año 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Oe₁: Analizar la presencia electrónica de la gestión administrativa de la Municipalidad.</p> <p>Oe₂: Explicar la información urbano-económica electrónica para la gestión</p>	Presencia electrónica	Logotipo Buscador Contacto	¿Cómo se puede diseñar los componentes presenciales de Internet para la Municipalidad?
				Información electrónica	Mapa Información de transporte	¿Cómo se puede establecer el tipo de información urbana-económica electrónica que difundirá la Municipalidad?
				Interacción electrónica	Contacto electrónico Personalización	¿Cómo se puede determinar los medios de interacción electrónica que utilizará la Municipalidad?
				Transacción electrónica	Carpeta ciudadana Trámite en línea Movilidad	¿Cómo se puede definir los tipos de transacción electrónica que brindará como servicio la Municipalidad?
				Transformación electrónica	Participación ciudadana	¿Cómo se puede fomentar la transformación electrónica en la Municipalidad?

Dependiente: Gestión administrativa municipal	Es la acción para lograr resultados específicos de la manera más eficiente y económica posible. Elegir una acción en función de los resultados esperados obtenidos y los medios disponibles es siempre un problema. En otras palabras, para asegurar un uso óptimo de los recursos (Chiavenato, 2019).		<p>administrativa de la Municipalidad.</p> <p>Oe3: Explicar la interacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad.</p> <p>Oe4: Describir la transacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad.</p> <p>Oe5: Fomentar la transformación electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad.</p>	Planificación administrativa	<p>Diagnóstico estratégico</p> <p>Planes de acción</p>	¿Cómo influye la planificación administrativa en la gestión administrativa de la Municipalidad?
				Organización administrativa	<p>Diseño organizacional</p> <p>Funciones organizacionales</p>	¿Cómo influye la organización administrativa en la gestión administrativa de la Municipalidad?
				Dirección administrativa	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p>	¿Cómo influye la dirección administrativa en la gestión administrativa de la Municipalidad?
				Coordinación administrativa	<p>Participación</p> <p>Compromiso</p>	¿Cómo influye la coordinación administrativa en la gestión administrativa de la Municipalidad?
				Control administrativo	<p>Auditoria</p> <p>Negociación</p>	¿Cómo influye el control administrativo en la gestión administrativa de la Municipalidad?

Anexo 2A. Guía de entrevista general sobre gestión administrativa municipal

Sr. Directivo.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer su opinión sobre la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales, agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Entrevistado:

Puesto o cargo: _____

Fecha: _____

- 1) ¿Cómo considera Usted la Labor actual que se realiza en el área Administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro?*

- 2) ¿Cuáles cree Usted que son las Fortalezas que tiene el área Administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro?*

- 3) ¿Cuáles cree Usted que son las Debilidades que tiene el área Administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro?*

- 4) ¿Actualmente, existe alguna Propuesta o Solución tecnológica para apoyar la Gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro? Sí/No, ¿En qué consiste?*

- 5) ¿Considera Usted que un Plan de gobierno electrónico contribuiría a mejorar la Gestión administrativa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro? Sí/No, ¿Por qué?*

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2B. Guía de entrevista específica sobre gestión administrativa municipal

Sr. Directivo.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer su opinión sobre la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales, agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Entrevistado:

Puesto o cargo: _____

Fecha: _____

- 1) *¿Cuál es su opinión respecto al uso de mecanismos electrónicos en los procesos administrativos de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro??*

- 2) *¿Cuál es su opinión respecto al uso de información urbana-económica electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?*

- 3) *¿Cuál es su opinión respecto a la interacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?*

- 4) *¿Cuál es su opinión respecto a la transacción electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?*

- 5) *¿Cuál es su opinión respecto al fomento de la transformación electrónica para la gestión administrativa de la Municipalidad?*

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 3A. Ficha de Validación de Contenido del Instrumento del Experto 1

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1 Apellidos y nombres del experto:							
1.2. DNI: 17911612 Telf. Celular: 956386878 Email: jorgeneciosup@gmail.com							
1.3 Grado académico: Doctor en Ciencias del Desarrollo Social							
1.4. Profesión: Licenciado en Estadística							
1.5 Cargo que desempeña: Director de IPODE-USP							
1.6 Universidad o Centro Laboral: Universidad San Pedro, Chimbote							
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1 Nombre del instrumento : <i>Guía de entrevista sobre gestión administrativa municipal</i>							
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la gestión administrativa municipal							
2.3 Dirigido a: Personal directivo de la <i>Municipalidad de Villa Puerto Pizarro</i>							
2.4. Autor del instrumento: Br. Luis Vergaray Armanza							
2.5. Programa de postgrado: Maestría en Gestión Pública							
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90%
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90%
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90%
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90%
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90%
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90%
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90%
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					90%
10	Promedio de la valoración						90%

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable.

Trujillo, 11 de junio de 2021



Firma y sello

Jorge E. Neciosup Obando
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE 1024

Anexo 3B. Ficha de Validación de Contenido del Instrumento del Experto 2

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1 Apellidos y nombres del experto: SANDOVAL RÍOS, José Elías							
1.2. DNI: 16800090 Telf. Celular: 958880005 Email: josar905@yahoo.es							
1.3 Grado académico: Doctor en Administración							
1.4. Profesión: Economista							
1.5 Cargo que desempeña: Docente							
1.6 Universidad o Centro Laboral: Universidad César Vallejo							
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1 Nombre del instrumento : <i>Guía de entrevista sobre gestión administrativa municipal</i>							
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la gestión administrativa municipal							
2.3 Dirigido a: Personal directivo de la <i>Municipalidad de Villa Puerto Pizarro</i>							
2.4. Autor del instrumento: Br. Luis Vergaray Armanza							
2.5. Programa de postgrado: Maestría en Gestión Pública							
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado	-	-	-	-	85
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable	-	-	-	-	90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica	-	-	-	-	90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.	-	-	-	-	85
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad	-	-	-	-	90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	-	-	-	-	95
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica	-	-	-	-	95
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología	-	-	-	-	90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.	-	-	-	-	95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: *Es procedente la aplicación del Instrumento*

Trujillo, 11 de junio de 2021


 Dr. José E. Sandoval Ríos
 Economista
 C.R.L. 8423
 Firma y sello

Anexo 3C. Ficha de Validación de Contenido del Instrumento del Experto 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1 Apellidos y nombres del experto: Salinas La Torre Eddy Rosario							
1.2. DNI: 44748558		Telf. Celular: 949460995		Email: Chayito2540@hotmail.com			
1.3 Grado académico: Doctora en Educación							
1.4. Profesión: Docente							
1.5 Cargo que desempeña: Sub directora del nivel Secundaria							
1.6 Universidad o Centro Laboral: I.E Túpac Amaru Tumbes							
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1 Nombre del instrumento : <i>Guía de entrevista sobre gestión administrativa municipal</i>							
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la gestión administrativa municipal							
2.3 Dirigido a: Personal directivo de la <i>Municipalidad de Villa Puerto Pizarro</i>							
2.4. Autor del instrumento: Br. Luis Vergaray Armanza							
2.5. Programa de postgrado: Maestría en Gestión Pública							
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado	-	-	-	-	85
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable	-	-	-	-	90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica	-	-	-	-	90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.	-	-	-	-	85
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad	-	-	-	-	90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	-	-	-	-	95
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica	-	-	-	-	95
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología	-	-	-	-	90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.	-	-	-	-	95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Instrumento apto para ser aplicado a la muestra.

Trujillo, 14 de junio de 2021


Firma y sello

Anexo 4. Bosquejo del plan de gobierno TI para la Municipalidad de Villa Puerto
Pizarro

1. Introducción
2. Base legal
3. Finalidad y alcance
 - 3.1 Finalidad
 - 3.2 Alcance
4. Enfoque estratégico
 - 4.1 Identidad
 - 4.2 Grupo de interés
 - 4.3 Orientación estratégica
 - 4.3.1 Misión
 - 4.3.2 Visión
 - 4.3.3 Valores
 - 4.3.4 Objetivos
 - 4.3.5 Acciones
 - 4.4 Organización
 - 4.4.1 Organigrama
 - 4.4.2 Funciones
 - 4.5 Estándares, planes y políticas
 - 4.5.1 Plan de desarrollo de sociedad de la información
 - 4.5.2 Plan de seguridad de la información
 - 4.5.3 Política nacional de modernización de la gestión pública
 - 4.5.4 Política de gobierno digital
 - 4.5.5 Política de gestión de riesgos
 - 4.5.6 Estándares internacionales

4.6 Prospectiva tecnológica

4.6.1 Prospectiva

4.6.2 Alineamiento

4.6.3 Proyectos

5. Situación actual

5.1 Estructura de gobierno digital y gestión de las tecnologías digitales

5.1.1 Estructura organizacional de gobierno digital

5.1.2 Gestión de las tecnologías digitales

- Equipo de sistemas de información
- Equipo de soporte y mesa de servicio
- equipo de infraestructura y operaciones
- Administrador de base de datos
- Oficial de seguridad de la información
- Especialista en gobierno y gestión estratégica de las TIC
- Especialista en contrataciones y presupuesto

5.2 Cumplimiento de la regulación digital

5.3 Modelo de gestión documental

5.4 Infraestructura tecnológica

5.4.1 Hardware

5.4.2 Software

5.5 Procesos de la MDPP

5.6 Servicios digitales de la MDPP

5.7 Seguridad de la información

5.8 Presupuesto de la oficina de TIC

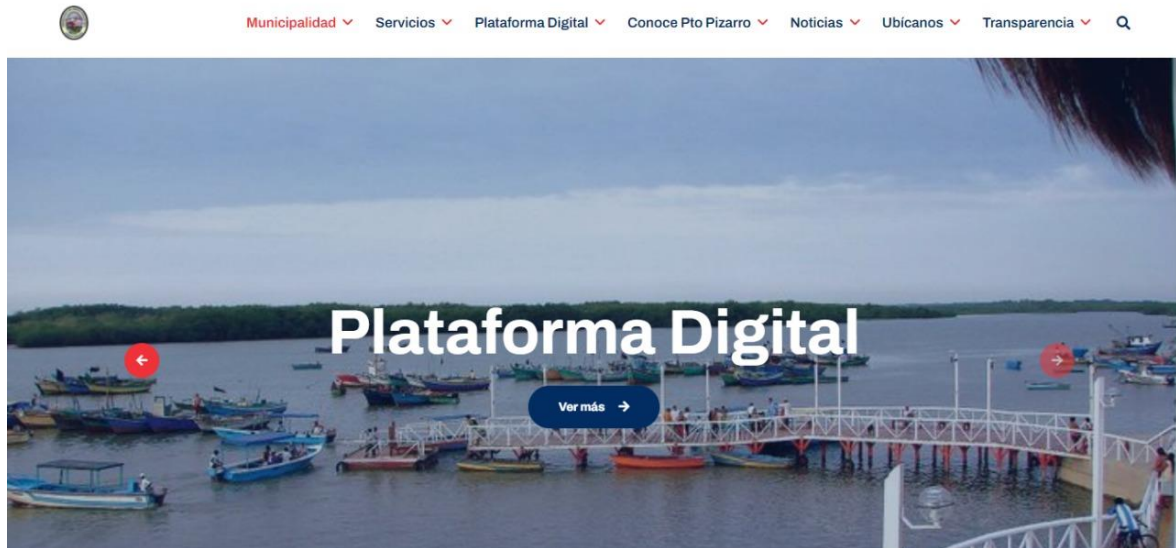
6. Objetivos

6.1 Desafíos de gobierno digital

- 6.2 Objetivo general
- 6.3 Objetivos específicos
- 6.4 Mapa estratégico de gobierno digital
- 6.5 Indicadores y metas para los objetivos de gobierno digital
- 6.6 Alineamiento de los objetivos de gobierno digital
- 7. Metodología de desarrollo
 - 7.1 Fase 1 - Presencia electrónica
 - 7.2 Fase 2 - Información urbana-económica electrónica
 - 7.3 Fase 3 - Interacción electrónica
 - 7.4 Fase 4 - Transacción electrónica
 - 7.5 Fase 5 - Transformación electrónica
- 8. Proyectos informáticos de gobierno digital
 - 8.1 Portafolio de proyectos informáticos por dependencia
 - 8.2 Presupuesto para los proyectos informáticos de gobierno digital
- 9. Cronograma de actividades
- 10. Órgano responsable
- 11. Beneficiarios
- 12. Implementación, evaluación y supervisión
- 13. Vigencia
- 14. Presupuesto y financiamiento
 - 14.1 Presupuesto
 - 14.2 Financiamiento
- 15. Anexos

Anexo 5. Portal web para la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro

Página principal del portal web (1)



Página principal del portal web (2)



Portal de transparencia (1)

**gob.pe** | Portal de Transparencia Estándar

Glosario

Buscar

Municipalidad Distrital de Pto Pizarro (MD-PIZARRO)

Responsable del Portal de Transparencia:
Nombramiento: Resolución de Alcaldía
Teléfono: 072-786433

Responsable de acceso a la información: Daniel Zapata Zarate (Administrador)
Nombramiento: [Resolución de Alcaldía](#)

[Ver administradores de la información](#)



Portal de transparencia (2)

Municipalidad Distrital de Pto Pizarro (MD-PIZARRO)

Responsable del Portal de Transparencia:
Nombramiento: Resolución de Alcaldía
Teléfono: 072-786433

Responsable de acceso a la información: Daniel Zapata Zarate (Administrador)
Nombramiento: [Resolución de Alcaldía](#)

[Ver administradores de la información](#)


Datos generales


Planeamiento y organización


Presupuesto


Proyectos de inversión e infraestructura


Participación ciudadana


Personal


Contratación de bienes y servicios


Actividades oficiales


Acceso a la información


Registro de Visitas


Información focalizada

DATOS GENERALES

Aquí encontrará el directorio de los funcionarios públicos, las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales que rigen y emiten las entidades.

ALCALDE DISTRITAL: JENY DEL PILAR SOTO VILLAVICENCIO

Anexo 6. Solicitud De Carta De Consentimiento Informado

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tumbes, 30 de junio del 2021



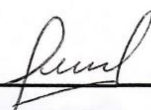
SOLICITUD: CARTA DE CONSENTIMIENTO DE ELABORACIÓN
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Yo, Luis Orlando Vergaray Armanza con DNI 47499138,
domiciliado en Jr. Los Ceibos N°150 en Villa Puerto Pizarro, Tumbes, Perú.

Me presento ante usted como estudiante de la Maestría en
Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, para
solicitarle se me otorgue una Carta de Consentimiento de elaborar mi proyecto de
investigación denominado **'PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA PUERTO
PIZARRO'**, la cual usted tiene como cargo de Alcaldesa.

La Universidad en la cual estoy cursando mi maestría me ha
solicitado recientemente una Carta de Consentimiento de la Institución donde estoy
realizando mi proyecto de investigación, por lo cual le solicito encarecidamente se
me extienda dicha carta para regularizar y anexar al proyecto tal como me exige mi
casa de estudios.

Agradezco anticipadamente su gentil atención a la presente.


Luis Orlando Vergaray Armanza
Ing. De Sistemas

PD.

-Adjunto modelo de Carta de Consentimiento.

Correo: Luis_va88@hotmail.com

Celular: 998895921

**Anexo 7A. Solicitud de Información N° 1 a la Alcaldesa de la Municipalidad de
Villa Puerto Pizarro**



*Municipalidad de Centro Poblado Villa
Puerto Pizarro – Tumbes*
CREACION 28 DE ABRIL DEL 1994



"Año del Bicentenario del Perú, 200 años de independencia"

Puerto Pizarro, 05 de febrero de 2021

OFICIO N° 026 -2021-MCP-VPP/ALC

SEÑOR.
LUIS ORLANDO VERGARAY ARMANZA
Presente.-

ASUNTO : REMITO INFORMACION.

REF. : SOLICITUD S/N DE FECHA 02 DE FEBRERO DE 2021.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez en mención al documento de la referencia remito la información solicitada para su proyecto de investigación:

- Copia del ROF de la Municipalidad del Centro Poblado Villa Puerto Pizarro.
- Copia del RIC de la Municipalidad del Centro Poblado Villa Puerto Pizarro.
- Expediente del Pro Distrito en digital.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresar lelas muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

JPSV/ALC.
Sep.sec.
arch.

MUNICIPALIDAD C.P. VILLA
PUERTO PIZARRO - TUMBES
Jeny del Pilar Peto Villavicencio
ALCALDESA

"Puerto Pizarro Paraíso de Islas Esteros y Manglares"
Dirección Calle José Olaya S/N – Telef: 927612087

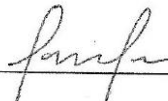
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**SOLICITUD: DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLO
DE PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN.**

Yo, Luis Orlando Vergaray Armanza con DNI 47499138, domiciliado en Jr. Los Ceibos N°150 en Villa Puerto Pizarro, Tumbes, Perú.

Me presento ante usted como estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, para solicitarle información de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en la cual usted tiene como cargo de Alcaldesa; esta información que le solicito me va ser de mucha ayuda para el desarrollo de mi proyecto de investigación denominado "PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA PUERTO PIZARRO" y quedara a su disposición la implementación de la misma en la Municipalidad si usted así lo desea.

Por eso solicito a usted disponer a quien corresponda brindarme la información necesaria para lo antes ya mencionado.



Luis Orlando Vergaray Armanza
Ing. De Sistemas



Correo: Luis_va88@hotmail.com
Celular: 998895921

INFORMACIÓN NECESARIA PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. Reseña Histórica de la Municipalidad
2. Giro del Negocio
3. Ubicación (Dirección)
4. Direccionamiento Empresarial
 - 4.1 Visión
 - 4.2 Misión
 - 4.3 Objetivos Empresariales
 - 4.4 Metas Empresariales
5. Organización
 - 5.1 Organigrama Estructural
 - 5.2 Funciones Organizacionales por Área
6. Personal
 - 6.1 Lista de Personal por Nivel de Jerarquía (Operacional, Táctico, Estratégico)
 - 6.2 Descripción de Puestos (el mayor detalle posible)
7. Servicios que ofrece a la Comunidad
8. Diagnóstico Estratégico (FODA)
9. Sistemas de Información Implementados (Aplicaciones Web, Aplicaciones Móviles, Sistemas de Escritorio, Sistemas Integrados, Sistemas del Gobierno, etc.)
10. Tecnologías de la Información Implementados (Red de Comunicaciones, Plataforma de Internet, B/D, Servicios en la Nube, Seguridad Informática, Servidores, Clientes, etc.)
11. Cualquier otra documentación que se tenga.



*Municipalidad de Centro Poblado Villa
Puerto Pizarro - Tumbes*

CREACION, 28 DE ABRIL DE 1994

ORDENANZA MUNICIPAL N° 003 - 2008-MCPVPP

Villa Puerto Pizarro, Julio del 2008

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO VILLA PUERTO PIZARRO

VISTO, en Sesión Ordinaria N° 027 de fecha 23 de Julio del 2008, el Informe Técnico Sustentatorio presentado por la Administración, sobre el proyecto de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Centro Poblado Villa Puerto Pizarro

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, consagra el principio de Autonomía Política, Económica y Administrativa conferida a las Municipalidades, el cual es también considerado en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, el artículo V del Título Preliminar de la Ley Orgánica 27972, establece que la Estructura, Organización y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales, se cimientan en una visión de Estado democrático, Unitario, Descentralizado, con la finalidad de lograr el desarrollo sostenido del país con el criterio de Subsidiariedad, considerando que el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función.

Que, con la dación de la Ley Orgánica de Municipalidades vigente a partir del 28-05-2003 se presenta un nuevo marco normativo para la intervención directa de los gobiernos locales en la promoción del desarrollo local lo que ha permitido reformar la propuesta por una que se adecue a las nuevas funciones y responsabilidades que asigna la Ley 27972.

Que, la Elaboración de la Estructura y el Reglamento de Organización y Funciones se ha efectuado teniendo en consideración la Ley Orgánica de Municipalidades, el D.S. 043-2006/PCM que establece los lineamientos para la elaboración del ROF, así como, la Ordenanza N° 010-2006/MPT-SG en que se establece las competencias y funciones otorgadas a la Municipalidad de Centro Poblado Villa Puerto Pizarro, en base a la información y sugerencias dadas por las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Centro Poblado Villa Puerto Pizarro;

Que, la implementación de la nueva Estructura Orgánica de la Municipalidad de Centro Poblado Villa Puerto Pizarro, implica hacer reformas, cambios que son necesarios para cumplir los roles determinados por la Ley Orgánica de Municipalidades y La Ordenanza de Creación, por lo que se requiere de la asignación de mayores recursos económicos;

"Paraíso de Islas Esteros y Manglares"

Calle José Olaya s/n - Plaza Principal
Telf. 9638345 - 9813575



INFORME TÉCNICO SUSTENTATORIO
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO VILLA PUERTO
PIZARRO- TUMBES

La Constitución Política del Perú, la Ley 27783 "Ley de Bases de la Descentralización", Ley N° 27867, "Ley Orgánica de Gobiernos Regionales", la Ley N° 27972, "Ley Orgánica de Municipalidades"; establecen la creación de Municipalidades de Centros Poblados, estando para ello de acuerdo bajo responsabilidad de la Municipalidad Provinciales, La Municipalidad de Centro Poblado Villa Puerto Pizarro, creada mediante Resolución de Alcaldía N° 226-94/MPT-ALC sin embargo recién en el año 2006 se le asignan las atribuciones y facultades para ejercer la labor de gobierno en la jurisdicción indicada mediante Ordenanza N° 010-2006-MPT-SG.

En la Ordenanza N° 010-2006/MPT-SG se señala el ámbito de Jurisdiccional, las competencias y funciones reconocidas al Gobierno Local de Tumbes, que son transferidas a la Municipalidad de Centro Poblado Villa Puerto Pizarro, precisando que toda mención contenida en la legislación nacional que haga referencia a los gobiernos locales, se entiende también hecha a la Municipalidad de Centro Poblado Puerto Pizarro; la cual posee debe de rendir cuentas ante la Administración Municipal de Tumbes de las transferencias efectuadas.

Las facultades otorgadas en su totalidad no se han podido implementar, existiendo un Plan de aplicación y ejecución de las atribuciones conferidas, sin embargo como es constatable la no existencia de los Documentos de Gestión de acuerdo a las Atribuciones que nos fueran conferidas mediante la norma antes acotada, lo que no permite cumplir a cabalidad la prestación de los Servicios Públicos a la comunidad

Se presenta la implementación y adecuación de la estructura orgánica definida en la Ordenanza N° 010-2006/MPT-SG y del respectivo ROF con el fin de estar preparado no sólo para afrontar con éxito el proceso de delegación de Facultades y Atribuciones establecido en la norma antes acotada, sino también para asumir las competencias delegadas por la MPT a recibir y ejercerlas con éxito, de acuerdo a las siguientes consideraciones básicas:

MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO
"VILLA PUERTO PIZARRO"
CREADA CON ORDENANZA MUNICIPAL N° 006-2001-MPT-SG

- Se plantea la transparencia de las funciones, procesos y procedimientos técnicos-administrativos para que obedezcan a las situaciones estructurales y funcionales delegadas; así como a la implementación de mecanismos de participación y transparencia en la toma de decisiones de la Administración Municipal que coadyuven a un mejor funcionamiento y eficiencia de los Servicios Públicos prestados a la Comunidad de la Villa Puerto Pizarro
- Se redefinen los órganos de Asesoramiento, Apoyo y de Línea, adecuándolos a la normatividad vigente a fin de optimizar el proceso de transferencias de competencias y funciones y estar aptos para la administración de los sectores transferidos.
- Se racionaliza y orienta las funciones de la Oficina de Administración y se crea el Órgano de Asesoramiento
- El departamento de Servicios Locales se ha establecido La División de Servicios Comunes y Sociales y la División de Desarrollo y Control Urbano crea la Oficina de Desarrollo y Control Urbano, como órgano de línea responsable de llevar las acciones que permitan crear las condiciones adecuadas para el eficiente desarrollo del proceso de la delegación de facultades ordenada de las funciones, competencias, recursos, proyectos, fondos, activos y preservación del Medio Ambiente.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Se ha definido el Ordenamiento y Adecuación de la estructura Orgánica de acuerdo a las facultades y Atribuciones Otorgadas por la Ordenanza N° 009-2006/MPT-SG

ÓRGANO DE GOBIERNO

- Concejo Municipal
- Alcaldía

DE ALTA DIRECCIÓN

- Alcaldía
- Administración Municipal

ÓRGANOS CONSULTIVOS Y DE COORDINACIÓN.

- Comisiones de Regidores
- Juntas de Delegados Vecinales y Comunales
- Comité de Defensa Civil

ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- Asesoría Legal
- Oficina de Planificación y Presupuesto.

ÓRGANOS DE APOYO

- Secretaria General
- Departamento de Rentas
 - Tesorería
- Policía Municipal

ÓRGANOS DE LÍNEA

- Departamento de Servicios Locales
 - Unidad de Servicios Comunes
 - Unidad de Servicios Sociales
 - ✓ Área de Registro Civil

- La Unidad de Desarrollo y Control Urbano

A. Análisis Funcional.

El Reglamento de Organización y Funciones que se propone es una Ordenamiento y Adecuación del Aparato Administrativo y la definición de los órganos de la estructura orgánica establecida por la Ordenanza N° 010-2006/MPT-SG vigente en la que se definen y se precisan en concordancia con las facultades establecidas y consideradas en la Ley Orgánica de Municipalidades para poder cumplir con los Servicios Públicos que se prestan a la Comunidad, y la de Administración, en la misma que se definen los Órganos de Línea habiendo considerado en ellos la creación con su nombre propio: División de servicios Comunes y locales y la División de Planeamiento, Desarrollo y Control Urbano.

Dicha adecuación, por un lado define e identifica con más propiedad las funciones de Asesoramiento, Apoyo y las de Línea, que en la actual organización están confundidas y cruzadas, separándolas e incorporándolas al órgano que corresponde según su naturaleza, y por otro lado, la estructura propuesta, además de corregir la confusión funcional, también expresa la reorientación de la organización al resaltar la descentralización como principal objetivo.

B.- Análisis Estructural

La estructura propuesta crea precisa el Departamento de Servicios Locales: Como órgano de línea, que tendrá como división la, División de Servicios Comunes y Sociales y la División de Planeamiento, Desarrollo y Control Urbano; Estos constituyen las Unidades Básicas que permitirán a la Municipalidad de Centro Poblado Villa Puerto Pizarro mejorar sustancialmente la Gestión Pública Municipal, si bien es cierto en las atribuciones conferidas por la MPT se ha considerado la División de Planeamiento, Desarrollo y

**Anexo 7B. Solicitud de Información N°2 a la Alcaldesa de la Municipalidad de
Villa Puerto Pizarro**



*Municipalidad de Centro Poblado Villa
Puerto Pizarro – Tumbes*
CREACION 23 DE ABRIL DEL 1994



"Año del Bicentenario del Perú, 200 años de independencia"

Puerto Pizarro, 24 de febrero de 2021

OFICIO N° 033 -2021-MCP-VPP/ALCO

SEÑOR.
LUIS ORLANDO VERGARAY ARMANZA
Presente.-

ASUNTO : REMITO INFORMACION.

REF. : SOLICITUD S/N DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2021.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez en mención al documento de la referencia remito la información solicitada para su proyecto de investigación:

- COPIA DE LA RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°226-94-MPT-ALC.
- COPIA DE LA ORDENANZA MUNICIPAL N°010-2006-MPT-SG

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresar lelas muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

JPSV/ALC.
Sep.sec.
arch.

MUNICIPALIDAD C.P. VILLA
PUERTO PIZARRO - TUMBES

Jenny del Pilar Soto Villavicencio
ALCALDESA

"Puerto Pizarro Paraíso de Islas Esteros y Manglares"
Dirección Calle José Olaya S/N – Telef: 927612087

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tumbes, 23 de febrero del 2021

MUNICIPALIDAD DE VILLA PUERTO PIZARRO	
RECIBIDO	
Fecha: 23 FEB 2021	
Reg. N° 136	Folio: 01
Hora: 12:02 pm	Firma: [Firma]
SECRETARIA GENERAL	

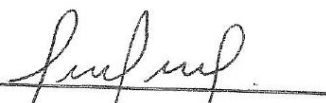
SOLICITUD: DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLO
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Yo, Luis Orlando Vergaray Armanza con DNI 47499138, domiciliado en Jr. Los Ceibos N°150 en Villa Puerto Pizarro, Tumbes, Perú.

Me presento ante usted como estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, para solicitarle información de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro en la cual usted tiene como cargo de Alcaldesa; esta información que le solicito me va ser de mucha ayuda para el desarrollo de mi proyecto de investigación denominado 'PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA PUERTO PIZARRO' y quedara a su disposición la implementación de la misma en la Municipalidad si usted así lo desea.

Por eso solicito a usted disponer a quien corresponda brindarme la siguiente información:

1. Resolución de Alcaldía N° 226-94/MPT-ALC
2. Ordenanza Municipal N° 010-2006-MPT-SG


Luis Orlando Vergaray Armanza
Ing. De Sistemas

Correo: Luis_va88@hotmail.com
Celular: 998895921

Resolución de Alcaldía No. 226 -94-MPT-ALC.

Tumbes, 28 ABR. 1994

Visto, el Memorial de fecha 14-04-94

CONSIDERANDO:

Que, el Caserio de Puerto Pizarro comprensión del Distrito de Tumbes, requiere y tiene comprobada necesidades de servicio - locales, pasee medios económicos suficientes para organizar - y sostener los Servicios Municipales esenciales y los otros - requisitos señalados en la Ley 23853.

Que, estando a lo dispuesto por el Inc. 4 del Art. 4° de la - Ley 23853 modificada por la Ley 23854 la misma que cambia la denominación de Municipalidad delegada por la Municipalidad - de Centro Poblado menor, para los pueblos, centros poblados, - caseríos, cuya determinación y/o aprobación lo hace el Concejo Provincial.

Que, existiendo más de 500 personas mayores de edad; y la sá - licitud de la mayoría de los habitantes en procedente la crea - ción de la Municipalidad de Centro Poblado menor de Puerto - Pizarro, estando de conformidad con el Art. 4° de la Ley 238 - 53, modificada por la Ley 23854; y el Art. 5° de la Ley 23853 con cargo a dar cuenta en Sesión de Concejo.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- CREAR, la Municipalidad de Centro Poblado Menor de Puerto Pizarro, de conformidad por la esta - blecida en la Ley Orgánica de Municipalidades.

Artículo 2°.- DEJAR, sin efecto la Resolución Municipal N° 05-93-ALC-MPT, que crea la Agencia Municipal - de Puerto Pizarro.

Artículo 3°.- DEJAR, a la Comunidad de Puerto Pizarro en ab - soluta libertad para que en forma democrática - elijan a su Alcalde y a sus Regidores los mis - mos que serán reconocidos y juramentados por el Concejo Provincial de acuerdo a Ley.

REGISTRESE COMÚNQUESE Y ARCHIVESE.



Arg. RICARDO FLORES DIOS
ALCALDE de TUMBES

"TUMBES PARAISO DEL AMOR Y EL ETERNO VERANO"

GOBIERNO CIVICO - PLAZA DE ARMAS - TUMBES - TELEF. 525319 FAX 523366

ORDENANZA MUNICIPAL N° 010 -2006-MPT-SG

Tumbes, **07 JUL. 2006**

El Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tumbes,

Por Cuanto,

En Sesión Ordinaria del día 16 de Junio del 2006, fue visto el Oficio N° 003-206-MPT-SG, que solicita adecuación de la Municipalidad del Centro Poblado "Villa Puerto Pizarro" a la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.

CONSIDERANDO.

Que, es obligación de los Gobiernos Locales aprobar la Adecuación a la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, de las Municipalidades de Centros Poblados, creadas antes de la vigencia de la presente Ley, de tal forma que éstas deberán adecuar su funcionamiento en lo que sea pertinente, a lo previsto en el Capítulo I, del Título X de la Ley, manteniendo su existencia en mérito a la referida adecuación y las Ordenanzas que sobre el particular se expidan.

Que, la Municipalidad Provincial de Tumbes, aprobó la Ordenanza Municipal N° 006-2005-MPT-ALC, de fecha 06 de Octubre del 2005, mediante la cual se regula y previene el funcionamiento y procedimiento de adecuación a que deben someterse las Municipalidades de los Centros Poblados de la Provincia de Tumbes.

Que, la Municipalidad del Centro Poblado de "Villa Puerto Pizarro" fue creada en el año 1994, mediante R.A N° 226-94-MPT-ALC, motivo por el cual el Alcalde y los Regidores han solicitado se apruebe la Adecuación con la finalidad de establecer la delimitación territorial, su régimen de organización interior, las funciones que se le delegan, los recursos que se le asignan y sus atribuciones administrativas y económico-tributario.

Que, de acuerdo al Artículo Cuarto de la Ordenanza Municipal N° 006-2005-MPT-ALC, la Oficina de Planeación y Presupuesto, ha revisado y evaluado la solicitud de Adecuación presentada por el Alcalde de la Municipalidad del Centro Poblado de "Villa Puerto Pizarro", emitiendo el Informe N° 003-2006-MPT-OCPP.

Que, el Art. 2° de la Ley N° 25458 establece el procedimiento de la adecuación de las Municipalidades de Centros Poblados a la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, de igual forma el Art. 3° prevé que las Municipalidades Provinciales y Distritales transfieren a las Municipalidades de centros poblados los recursos a que se refiere el Art. 137° de la Constitución legal una vez concluido el proceso de adecuación.

El Consejo Municipal, mediante Ordenanza Municipal N° 003-2005-MPT-ALC, ha normado el Proceso de Adecuación de las Municipalidades de Centros Poblados, y en uso de las facultades establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y Ley 25458 aprueba la siguiente:

ORDENANZA.

Artículo Primero.- Delegar las siguientes Asignaciones y competencias a la Municipalidad del Centro Poblado "Villa Puerto Pizarro" de la Provincia de Tumbes.



ORDENANZA MUNICIPAL N° 010 -2008-MPT-SC

TITULO I

A) EN CUANTO A LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS QUE SE DELEGAN:

ORGANIZACION DEL ESPACIO FISICO Y USO DEL SUELO

- 1.1 Fiscalizar el cumplimiento de los Planes de Ordenamiento del Centro Poblado y normativas vigentes sobre la materia, evitar la instalación de inmuebles en pistas y veredas por comercio ambulante.
- 1.2 Controlar los inmuebles de propiedad Municipal o estatal reservados para fines de *usos publico* coordinando con la Municipalidad Provincial sobre el uso de los mismos.
- 1.3 Autorizar la ocupación de la Vía Pública.
- 1.4 Autorizar la ubicación de avisos publicitarios y propaganda política.
- 1.5 Elaborar y dar mantenimiento al catastro urbano de la zona.
- 1.6 Autorizar la rotura y resane de pistas y veredas debidamente justificadas.
- 1.7 Proponer la nomenclatura de calles, avenidas, parques y vías para su aprobación de acuerdo a las normativas vigentes.
- 1.8 Fiscalización y control por acumulación de desechos sólidos en lugares no permitidos imponiendo las multas respectivas.

2. CULTURA, DEPORTE Y RECREACION

- 2.1 Promover y desarrollar actividades culturales de recreación y deportivos.
- 2.2 Autorizar y controlar la realización de espectáculos públicos no deportivos.
- 2.3 Crear y mantener el funcionamiento de Bibliotecas Municipales.

3. SANEAMIENTO, SALUBRIDAD Y SALUD

- 3.1 Proveer el Servicio de Limpieza Pública.
- 3.2 Mantener las áreas verdes, parques y jardines.
- 3.3 Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, de servicios, vivienda, escuelas y otros lugares públicos.



ORDENANZA MUNICIPAL N° 010 -2006-MPT-SC

4.- TRANSITO, VIABILIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO



- 4.1. Autorizar la circulación de vehículos menores (Motociclos, moto línea, triciclos, bicicletas y carritos), respetando las normas de tránsito en lo que corresponda a la Municipalidad Provincial.
- 4.2. Autorizar la ubicación de Paraderos para vehículos menores.

5.- ABASTECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN



- 5.1. Regular y controlar el comercio ambulante de acuerdo con las normas legales.
- 5.2. Realizar el control de pesos y medidas, así como del etiquetado, la especulación y la adulteración de productos y servicios.
- 5.3. Controlar y autorizar la explotación de canchales.



6.- SEGURIDAD CIUDADANA

- 6.1. Coordinar con el Comité de Defensa Civil Provincial, las acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole.
- 6.2. Promover la formación de brigadas vecinales de Seguridad Ciudadana en coordinación con la Municipalidad Provincial.

TÍTULO II

B) EN CUANTO A LA DELIMITACIÓN TERRITORIAL.

Los límites de la jurisdicción del Centro Poblado " Villa Puerto Pizarro", quedan de la siguiente manera:

- LÍMITE NORTE :** Colinda con el Océano Pacífico (Isla del Amor)
- LÍMITE SUR :** Colinda con Langostimera Gamarrá ATILZA, Ventarrón y Pequeña y mediana irrigación Puerto El Cura y Caserio la Primavera.
- LÍMITE ESTE :** Colinda con Langostimera "El Potrero" y terrenos Erizos y límite de la Jurisdicción del Distrito de Tumbes.



ORDENANZA MUNICIPAL N° 010 -2006-MPT-SG

LIMITE OESTE : Celinda con terreno de Estero Puerto Rico, área lagostinera de PRODUCE y terreno de bosque seco colindantes con la jurisdicción de la Urbanización Andrés Araujo.



MEDIDAS PERIMÉTRICAS:

Según los colindantes antes descritos el Centro Poblado Villa Puerto Vizcarro se encuentra dentro de los linderos y medidas perimétricas siguientes:



Por El Norte:

Con vértices J-K-L-M, esta conformado por una línea quebrada de tres (03) tramos:



Primer Tramo :

Con una línea J-K que mide 416.00ml con un ángulo interno en J de $75^{\circ}56'00''$

Segundo Tramo :

Con una línea K-L que mide 338.88ml, con un ángulo interno en K de $172^{\circ}59'00''$

Tercer Tramo :

Con una línea L-M que mide 246.00 ml, con un ángulo interno en L de $185^{\circ}40'00''$



Por El Sur:

Con vértices S-T-U-A-B-C, esta conformado por una línea quebrada de cinco (05) tramos

Primer Tramo :

Con una línea S-T que mide 73.00 ml, con un ángulo interno en S de $101^{\circ}42'00''$

Segundo Tramo :

Con una línea T-U que mide 57.00 ml, con un ángulo interno en T de $257^{\circ}00'00''$

Tercer Tramo :

Con una línea U-A que mide 122.50 ml, con un Ángulo interno en U de $90^{\circ}46'00''$

Cuarto Tramo :

Con una línea A-B que mide 60.00 ml, con un ángulo interno en A de $256^{\circ}20'00''$

Quinto Tramo :

Con una línea B-C que mide 409.00 ml, con un ángulo interno en B de $115^{\circ}20'00''$

C) Por El Este :

Con vértices M-N-O-P-Q-R-S, esta conformado por una línea quebrada de siete (07) tramos

PRIMER TRAMO :

Con línea M-N, que mide 70.50 ml, con un ángulo interno en M de $91^{\circ}00'00''$

SEGUNDO TRAMO :

Con una línea N-Ñ que mide 73.50 ml. Con un ángulo interno en N de $83^{\circ}45'00''$

ORDENANZA MUNICIPAL N° 010 -2006-MPT-SG

- 7.- Celebrar los actos, contratos y convenios necesarios para el funcionamiento de la Institución.
- 8.- Atender y resolver los pedidos que formulan los vecinos y las organizaciones vecinales o de ser el caso transmitirlos ante los órganos competentes.

ESTRUCTURA ORGANICA

- 1.- Concejo Municipal.
- 2.- Alcaldía.
- 3.- Administración Municipal
- 4.- Departamento de Servicios Locales.
- 5.- Departamento de Rentas.
- 6.- Policía Municipal.

TITULO IV

D) EN CUANTO A LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS
TRIBUTARIAS.

Delegar la atribución de elaborar y aprobar sus principales documentos de gestión como son el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de Personal, el Reglamento Interno de Concejo, y otros necesarios para el normal funcionamiento de la Municipalidad, documentos que deben de elaborarse teniendo en cuenta la Estructura Orgánica Básica.

De igual forma, en materia tributaria delegar la atribución de la prestación y las cobramos de los siguientes servicios administrativos y públicos y sus respectivas tasas, derechos, arbitrios, conforme al TUPA y Ordenanzas de la Municipalidad Provincial,

- 1.- Autorización de instalación de anuncios y publicidad en el exterior de locales, murales y vía pública.
- 2.- Autorización para uso de equipo de sonido en anuncios y propagandas (permanente).
- 3.- Autorización para la instalación de banderolas, banderines, pancartas.
- 4.- Cierre temporal de establecimientos comerciales y de servicios en general.
- 5.- Autorización provisional para el funcionamiento del comercio ambulante y en lugares públicos.
- 6.- Autorización para la realización de bailes, polladas, parrilladas y similares.
- 7.- Cobro de sala y plaza.
- 8.- Cobro del arbitrio de limpieza pública, paseos, parques y jardines y Sorensago.



ORDENANZA MUNICIPAL N° 010 -2019-MPT-SG



- 9.- Autorización de apertura de establecimientos, comerciales, industriales, de servicios y profesionales que inicien operaciones a partir de la fecha de la presente norma legal (Ordenanza).
- 10.- Autorización anual para instalación de cabinas telefónicas en la vía pública y/o sobreavías a la vía pública.
- 11.- Renovación de Licencias de apertura por cambio de giro, uso, área o modificación previa presentación del certificado de compatibilidad y uso otorgado por la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- 12.- Autorización anual de permanencia en el giro para aquellos cuyo vencimiento sea a partir de la fecha que se transfiera dichas atribuciones.
- 13.- Duplicados de Licencias de apertura otorgados a nuevos establecimientos que inicien operaciones a partir de la fecha de aprobación la norma legal (Ordenanza).
- 14.- Anulación de Licencias de Apertura.
- 15.- Carné de Identificación de Comerciante de mercado de abastos.
- 16.- Carné de vendedor ambulante.
- 17.- Autorización de comercio en interior de mercado de abastos.
- 18.- Autorización de comercio en interior de mercado principal y otros.
- 19.- Transferencia de puestos en interior de mercado principal y otros.
- 20.- Arrendos o modificaciones de puestos en mercados.
- 21.- Transferencia de derecho de ubicación de puesto ambulante.
- 22.- Cambio de nombre y/o razón social siempre y cuando conserve el mismo giro y se encuentre cumpliendo con la autorización de permanencia en el giro de solicitud esa.
- 23.- Cierre temporal de establecimientos comerciales.
- 24.- Aplicación de sanciones y multas no tributarias previa aprobación de norma legal (Ordenanza).
- 25.- Autorización de Espectáculos Públicos No Deportivos.
 - Por temporada.
 - Por día.
 - Circo Pequeño.
 - Circo Mediano.
- 26.- Autorización para la realización de bailes, parrilladas, parrilladas y similares dentro de locales cerrados.
- 27.- Autorización de reuniones y coreografías en locales de esparcimiento.
- 28.- Autorización para la presentación de:
 - Artistas Nacionales.
 - Artistas Internacionales.
- 29.- Autorización de Bailes por Aniversario y/o Fiesta Patronal den A.A.HH.
 - Con equipo de sonido.
 - Con orquesta local
 - Con Orquesta Focosa
- 30.- Autorización para uso de Plazas y Parques.
- 31.- Por postergación de Eventos Autorizados



ORDENANZA MUNICIPAL N° 010 -2006-MPT-SG



- 9.- Autorización de apertura de establecimientos comerciales, industriales, de servicios y profesionales que inician operaciones a partir de la fecha de la presente norma legal (Ordenanza)
- 10.- Autorización anual para instalación de cabinas telefónicas en la vía pública y/o sobreavías a la vía pública.
- 11.- Renovación de Licencias de apertura por cambio de giro, así como la autorización previa presentación del certificado de compatibilidad y uso otorgado por la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- 12.- Autorización anual de permanencia en el giro para aquellos cuyo vencimiento sea a partir de la fecha que se transfiere dichas atribuciones.
- 13.- Duplicados de Licencias de apertura otorgados a nuevos establecimientos que inician operaciones a partir de la fecha de aprobación la norma legal (Ordenanza)
- 14.- Anulación de Licencias de Apertura.
- 15.- Carné de Identificación de Comerciantes de mercado de abastos.
- 16.- Carné de vendedor ambulante.
- 17.- Autorización de comercio en interior de mercado de abastos.
- 18.- Autorización de comercio en interior de mercado principal y otros.
- 19.- Transferencia de puestos en interior de mercado principal y otros.
- 20.- Arrugas o modificaciones de puestos en mercados.
- 21.- Transferencia de derecho de ubicación de puesto ambulante.
- 22.- Cambio de nombre y/o razón social siempre y cuando conserve el mismo giro y se encuentre cumpliendo con la autorización de permanencia en el giro de solicitud sea.
- 23.- Cierre temporal de establecimientos comerciales
- 24.- Aplicación de sanciones y multas no tributarias previa aprobación de norma legal (Ordenanza)
- 25.- Autorización de Espectáculos Públicos No Deportivos.
 - > Por temporada.
 - > Por día
 - > Circuitos Espectáculos.
 - > Circuitos Medios.
- 26.- Autorización para la realización de bailes, polkas, parrilladas y similares dentro de locales cerrados.
- 27.- Autorización de reuniones y coreografías en locales de esparcimiento.
- 28.- Autorización para la presentación de:
 - > Artistas Nacionales.
 - > Artistas Internacionales.
- 29.- Autorización de Bailes por Aniversario y/o Fiesta Patronal den A.A.H.H.
 - > Con equipo de sonido.
 - > Con orquesta local
 - > Con Orquesta Filarmonica
- 30.- Autorización para uso de Planchas y Parques.
- 31.- Por postergación de Eventos Autorizados



301



32. Por presentación de Recursos de Reclamación, Reconvención, Nulidad, Apelación,
33. Inspecciones Sanitarias,
34. Recuperación de Documentos, Planos, Mapas, etc.
35. Estacionamiento de Vehículos en la Vía Pública para carga y descarga de mercadería después de transcurrir una (1) hora.
36. Carnet de salud para aquellas personas que manipulan alimentos y productos, vendedores de comidas, etc.)
37. Alcantar de plataformas, Losas Deposivas y/o Coléres.



Artículo Segundo. Para el ejercicio de esta delegación deberá aplicarse de acuerdo al TUPA Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobado por el Consejo Provincial de Torres, además delegar la aplicación de sanciones y el cobro de las multas respectivas de conformidad al Reglamento de Sanciones y Multas de la Municipalidad Provincial.

Artículo Tercero. El monto mensual de la recaudación de los recursos por los servicios administrativos y públicos que se le puede delegar a la Municipalidad del Centro Poblado de Villa Puerto Pinarro, se considerará como las transferencias efectuadas por parte de la Municipalidad Distrital y Provincial, debiendo rendir cuenta en forma mensual de los ingresos recaudados, conforme a lo dispuesto en el Art. 123º de la Ley Orgánica de Municipios.

Artículo Cuarto. La delegación de funciones debe ser progresiva y de acuerdo a la evolución de los niveles de eficiencia y eficacia que vaya alcanzando la Municipalidad del Centro Poblado de Villa Puerto Pinarro.

Artículo Quinto. De acuerdo a sus atribuciones el señor Alcalde Provincial, a través de los órganos competentes de la Municipalidad provincial de Torres, dictará las normas administrativas, para el cumplimiento de la presente Ordenanza.

Artículo Sexto. La presente ordenanza entrará en vigencia al día siguiente de su Publicación.

Por tanto.

MANDO SE REGISTRE, PUBLIQUE Y CUMPLA.

Municipalidad Prov. Pinar del Rio
TUPA
Prof. Miguel Calle Castillo
ALCALDE



Anexo 8A. Evidencia Fotográficas de Entrevista realizada al Alcaldesa de la
Municipalidad de Villa Puerto Pizarro



Anexo 8B. Evidencia Fotográficas de Entrevista realizada a la Secretaria de la
Municipalidad de Villa Puerto Pizarro



Anexo 8C. Evidencia Fotográficas de Entrevista realizada al Administrador de la
Municipalidad de Villa Puerto Pizarro



Anexo 8D. Evidencia Fotográficas de Entrevista realizada a la Jefa de Rentas de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro



Anexo 8E. Evidencia Fotográficas de Entrevista realizada al Asesor de la Alcaldesa de la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro

